

Divéki Éva–Olasz Henrietta

A pénzforgalmi szolgáltatások árazása

MNB-TANULMÁNYOK 101.
2012



MAGYAR NEMZETI BANK

Divéki Éva–Olasz Henrietta

A pénzforgalmi szolgáltatások árazása

MNB-TANULMÁNYOK 101.
2012

Az „MNB-tanulmányok” sorozatban megjelenő írások a szerzők nézeteit tartalmazzák, és nem feltétlenül tükrözik a Magyar Nemzeti Bank hivatalos álláspontját.

MNB-tanulmányok 101.

A pénzforgalmi szolgáltatások árazása*

Írta: Divéki Éva, Olasz Henrietta

A kézirat lezárásának időpontja: 2011. december 31.

Budapest, 2012. július

Kiadja: Magyar Nemzeti Bank

Felelős kiadó: dr. Simon András

1850 Budapest, Szabadság tér 8–9.

www.mnb.hu

ISSN 1787-5293 (on-line)

* A szerzők ezúton fejezik ki köszönetüket a CIB Bank Zrt.-nek, a Citibank Europe plc. Magyarországi Fióktelepének, a Deutsche Bank AG Magyarországi Fióktelepének, az Erste Bank Hungary Nyrt.-nek, az ING Bank NV Magyarországi Fióktelepének, a K&H Bank Zrt.-nek, a Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.-nek, az MKB Bank Zrt.-nek, az OTP Bank Nyrt.-nek, a Raiffeisen Bank Zrt.-nek, az Unicredit Bank Zrt.-nek, a Monor és Vidéke Takarékszövetkezetnek, a Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezetnek a kérdőívek kitöltéséért és az interjúkon nyújtott hasznos információkért, a Tesco-Globál Áruházak Zrt.-nek, a Generali-Providencia Biztosító Zrt.-nek, dr. Kovács Leventének, a KDB Bank Magyarország Zrt. akkori alelnökének, Szép Péternek a Deloitte üzletvezetési tanácsadási partnerének az informatív beszélgetésekért, továbbá a felkért diszcutánsnak Földi Tamásnak, a Bankszövetség vezető közgazdászának a tanácsokért, valamint gyakornokainknak: Gubucz Tamásnak, Németh Róbertnek és Varga Ildikónak, a budapesti Corvinus Egyetem hallgatóinak az elemzésben való részvételért.

Tartalom

Összefoglaló	5
Rövidítések jegyzéke	6
1. Az elemzés előzménye, célja és módszertana	7
1.1. Az elemzés módszertana	8
2. A hazai lakossági és vállalati pénzforgalmi piac számokban és európai összehasonlításban	10
3. A főbb nemzetközi tapasztalatok összefoglalása	15
3.1. A tranzakció alapú árazás, a költségekhez igazodó árképzés	15
3.2. Indirekt árazás, a pénzforgalmi termékek és szolgáltatások keresztfinanszírozása	17
3.3. Pénzforgalmi bevételek	18
3.4. A SEPA hatása a pénzforgalmi bevételekre	19
3.5. Költségmegtérülési alapon való árazási módszerek	20
3.6. Kétoldalú piacok árazása	21
3.7. A bankok árazási gyakorlata mint a fogyasztói döntést befolyásoló tényező	22
4. Pénzforgalomból származó bevételek és árak alakulása Magyarországon	23
4.1. A pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek, a kamatbevételek, valamint a float becsült értéke és a főbb fizetési módok közötti megoszlása	23
4.2. A pénzforgalomból származó bevételek és a főbb fizetési módok költségei	29
4.3. Koncentráció a pénzforgalomban	30
4.4. A pénzforgalmi szolgáltatások fogyasztóiár-indexének alakulása Magyarországon	32
5. A lakossági ügyfelek és mikrovállalkozások részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazási gyakorlata	35
5.1. Az árazás általános jellemzői	35
5.2. Pénzforgalmi bevételek becslése, jövedelmezőség	41
5.3. Versenytársak árazásának figyelemmel kísérése	42
5.4. Innovatív termékek árazása	43
5.5. Internalizáció, bankon belül teljesülő tranzakciók árazása	43
5.6. Nulla forintos számlacsomagok	45
5.7. Ügyfélszegmensek definiálása a lakosság szintjén	45

5.8. Keresztfinanszírozás a pénzforgalmi szolgáltatásokon belül, illetve más banki termékekkel	47
5.9. A bankszámlavezetés díjai és a számlacsomagok összehasonlítása	49
5.10. A különféle ügyfélszegmensek által a pénzforgalmi szolgáltatásokért fizetett díjak alakulása	51
5.11. Az egyes fizetési módok árazása	56
5.12. Az árazáskor figyelembe veendő új befolyásoló tényezők	72
6. A vállalatok részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazási gyakorlata	73
6.1. Az árazási gyakorlat általános jellemzői	73
6.2. Az árazási döntés meghozatalának folyamata	78
6.3. Ügyfél-jövedelmezőség és -visszamérés	80
6.4. Keresztfinanszírozás a pénzforgalmi szolgáltatásokon belül, illetve más banki termékekkel	80
6.5. Ügyfél-akvizíció	81
6.6. Az egyes fizetési módok árazása	81
6.7. A másik oldal: hogyan választják ki a vállalatok a pénzforgalmi szolgáltatóikat?	95
7. Összefoglaló	97
8. Javaslatok	101
8.1. Az elektronikus tranzakciók díjelőnyének további erősítése	101
8.2. Az elektronikus számlakivonatok elterjedésének ösztönzése, egységes, hivatalos szervek által is elfogadott elektronikus számlakivonati sztenderd kialakítása	101
8.3. A float jelentősége messze nem akkora, hogy a pénzforgalmi díjak és jutalékok emelkedését jelentse	102
8.4. Jól látható a globális trend a fix (általány-) díjas vagy díjmentes, tranzakciónkénti díjat nem tartalmazó számlacsomagok alkalmazására a lakossági piacon	102
8.5. Szükséges a verseny erősítése, a bankváltás elősegítése	102
8.6. A pénzforgalmi szolgáltatásokat jelenleg nem használó tömegek bevonása a bankhasználók körébe	103
Felhasznált irodalom	104
Mellékletek	106

Összefoglaló

A tanulmány célja az volt, hogy megvizsgáljuk a bankoknak a pénzforgalmi szolgáltatások esetében alkalmazott árazási gyakorlatát. Ennek keretében külön figyelmet fordítottunk a főbb fizetési módok, így a készpénz, az átutalás, a csoportos beszedés és a bankkártyák, valamint a kapcsolódó szolgáltatások (bankszámlavezetés, bankszámlakivonat) árazásának sajátosságaira. További kiemelt céljaink közé tartozott a különféle benyújtási csatornák, az elektronikus és a papír alapú csatornák árazási jellemzőinek tanulmányozása. Áttekintettük a pénzforgalmi szolgáltatókon belüli árazási folyamatot, az árazáskor figyelembe veendő szempontokat. Hangsúlyosan kezeltük azt a kérdést, hogy vajon a pénzforgalmi termékek költségei visszatükröződnek-e a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában, ehhez kapcsolódóan mennyire jellemző a keresztfinanszírozás. Célunk volt megnézni azt is, hogy a magyar pénzforgalmi szolgáltatók árazási gyakorlata hogy néz ki nemzetközi, főleg európai összehasonlításban, és hogy az anyabankok befolyásolják-e a hazai bankok árazási politikáját.

JEL: D40, D49, G00, G20, G21, G30.

Kulcsszavak: pénzforgalmi szolgáltatások árazása, pénzforgalmi szolgáltatások díjai, pénzforgalmi szolgáltatások jutalékai, készpénzbefizetés, készpénzkifizetés, betéti kártya, hitelkártya, papír alapú átutalások, elektronikus átutalások, csoportos beszedések, pénzforgalmi bevételek, keresztfinanszírozás, költségek, számlakivonat, elektronikus számlakivonat.

Rövidítések jegyzéke

BKR: Bankközi Klíring Rendszer

BUBOR: Budapesti Bankközi Kamatláb

EKB: Európai Központi Bank

FMTK: Fizetési Módok Társadalmi Költségei

VIBER: Valós Idejű Bruttó Elszámolási Rendszer

Hpt.: A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény

Pftv.: A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény

SEPA: Egységes Euro Fizetési Övezet

1. Az elemzés előzménye, célja és módszertana

A pénzforgalmi szolgáltatások árazásának, díj- és jutaléktételeinek alakulása fontos kérdés a bankszámlával (fizetési számlával) rendelkező lakosság és a gazdálkodó szervezetek számára. A bankszámlák és az ahhoz kapcsolódó pénzforgalmi szolgáltatások a készpénzmentes, elektronikus fizetések elterjedésével egyre inkább részei a mindennapjainknak. Ma Magyarországon a háztartások közel 85%-a rendelkezik bankszámlával, a gazdálkodó szervezetek számára pedig a számlavezetés valamely pénzforgalmi szolgáltatónál¹ elengedhetetlen a gazdálkodáshoz.

Elemzésünk elkészítését az is indokolta, hogy a 2010-es évben a jegybank felmérte a főbb hazai fizetési módok 2009-re vonatkozó társadalmi költségeit (FMTK-felmérés²). Az erről készült kiadványt a jegybank a honlapján publikálta. A költségekről szóló elemzés elkészítése után az is felmerült, hogy hasznos lenne megvizsgálni a pénzforgalmi szolgáltatóknak a pénzforgalmi szolgáltatások árazására vonatkozó gyakorlatát is.

Jelen elemzés elsősorban a **pénzforgalmi szolgáltatók** (a Magyar Postát kivéve a hitelintézetek és a takarékszövetkezetek) **főbb fizetési módoknál** (a készpénzes és bankkártyás fizetésnél, a csoportos beszedésnél és az átutalásnál) **alkalmazott árazási gyakorlatának**, a közvetetten kapcsolódó szolgáltatásoknak és termékeknek³ (számlavezetés, számlaki-vonat), valamint az egyes benyújtási csatornák árazási vetületének a megismerésére irányult. Ezeken a kérdéseken túlmenően pedig megvizsgáltuk hogy:

- hogyan történik a pénzforgalmi szolgáltatások árazása a gyakorlatban;
- hogy néz ki az árazás folyamata;
- a pénzforgalmi szolgáltatók milyen szempontokat vesznek figyelembe az árazási döntés meghozatalakor;
- ki hozza meg a végső döntést a pénzforgalmi termékek, szolgáltatások áráiról;
- mennyire különül el az egyes fizetési módokra, illetve a kapcsolódó speciális szolgáltatásokra vonatkozó árazási döntés;
- hogyan készülnek a csomagokra vonatkozó árazási döntések;
- milyen ügyfélszegmenseket és milyen ismérvek alapján különítenek el a pénzforgalmi szolgáltatók az árazási gyakorlatukban;
- a lakosságnak és a vállalatoknak nyújtott pénzforgalmi szolgáltatásokat hogyan árazzák;
- hogy történik a versenytársak árainak figyelembevétele;

¹ Az elemzésben a pénzforgalmi szolgáltató, bank, hitelintézet kifejezéseket azonos értelemben használtuk, és jellemzően nem különböztettük meg a takarékszövetkezeteket sem. Ha mégis, azt az anyagban külön jelöltük.

² Fizetési Módok Társadalmi Költségei felmérés.

³ A pénzforgalmi szolgáltatás, pénzforgalmi termék kifejezéseket az elemzésben felváltva, azonos értelemben használjuk.

- létezik-e és milyen mértékben **keresztfinanszírozás** az egyes fizetési módokra vonatkozó szolgáltatások között, illetve az egyéb banki profitcentrumok, pl. befektetési termékek és a pénzforgalom között;
- mekkora a szerepe a pénzforgalmi szolgáltatók **pénzforgalmi bevételeiben**:
 - a díjaknak, jutalékoknak,
 - a számlán tartott egyenlegeknek,
 - a floatjövedelemnek⁴;
- mennyire **transzparens** és mennyire **összehasonlítható** az egyes bankok árképzése;
- a magyar bankok a **nyugat-európai bankokhoz képest milyen árazási stratégiát** követnek, illetve figyelembe veszik-e az **anyabankjuk** árazási gyakorlatát.

1.1. AZ ELEMZÉS MÓDSZERTANA

Az elemzésünk fókuszát a hazai piac árazási gyakorlata adta, amelyet a következő adatforrások segítségével vizsgáltunk meg:

- kérdőívek,
- szóbeli interjúk,
- a hitelintézetek nyilvános kondíciós listái,
- banki adatszolgáltatások (jegybanki adatszolgáltatások, felügyeleti mérleg- és eredménykimutatás, FMTK-felmérés⁵), valamint
- az FMTK-felmérés keretében elvégzett háztartási felmérés⁶.

Kérdőíves megkérdezésünk és a szóbeli interjúk 13 pénzforgalmi szolgáltatóra⁷, ebből 11 hitelintézetre és két takarékszövetkezetre terjedtek ki, ezzel összességében lefedtük a Bankközi Klíring Rendszer (BKR) forgalmi adataiból számított pénzforgalmi piac közel 80%-át. A pénzforgalmi szolgáltatókat úgy választottuk ki, hogy az a Fizetési Módok Társadalmi Költségei (FMTK)-felmérésben részt vevő pénzforgalmi szolgáltatói körnek megfeleljen, kiegészítve ezt egy vállalati bankkal és egy nagyobb, nem integrált takarékszövetkezettel.

A pénzforgalmi szolgáltatóknak címzett kérdéseinket két kérdőívre bontottuk, az egyikben a lakossági, a másikban a vállalati pénzforgalmi termékek és szolgáltatások árazására kérdeztünk rá (a két kérdőív az 1. és a 2. számú mellékletben található). A szóbeli interjúkon az adott intézmény árazási sajátosságairól és a kérdőívben adott válaszokról is elbeszélgettünk az adott intézmény árázással foglalkozó képviselőivel.

Az elemzés elkészítéséhez felhasználtuk a pénzforgalmi szolgáltatók nyilvános, interneten található kondíciós listáit is, amelyekből 2011. április-október között meghatározott szempontok szerint gyűjtöttük ki az információkat.⁸ Ezekből az információkból készültek a lakossági és vállalati szolgáltatások árazásával foglalkozó rész egyes ábrái, táblái. Pontos adatok ismerete hiányában nem volt lehetőségünk arra, hogy a számlacsomagokat súlyozzuk az ügyfélszámmal, azaz figyelembe vegyük, hogy az adott számlacsomagot hány ügyfél használja. A vállalati üzletágra vonatkozóan csak korlátozottan állnak rendelkezésre publikus információk, mert a hitelintézetek a közép- és nagyvállalatokra vonatkozó kondíciókat elsősorban egyedi ajánlatokban határozzák meg, amelyekre nincs rálátásunk, ezért ott a lakossági részhez hasonló megbontásra nem minden esetben volt lehetőségünk vagy csak a publikus kondíciós listákból tudtunk dolgozni.

⁴ A fizetési műveletek során az úton lévő pénzből származó kamatjövedelem.

⁵ Forrás: Dr. Turján et al. (2011).

⁶ Forrás: Takács (2011).

⁷ CIB Bank, Citibank, Erste Bank, Deutsche Bank, ING Bank, K&H Bank, MKB Bank, Monor és Vidéke Takarékszövetkezet, OTP Bank, Pilisvörösvár és Vidéke Takarékszövetkezet, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, Volksbank.

⁸ Összességében 15 pénzforgalmi szolgáltató kondíciós listáit néztük át: a fókuszcsoporthoz tartozó 13 pénzforgalmi szolgáltatót kívül az FHB-ét és a Budapest Bankét.

Az FMTK-tanulmányhoz egy 1000 háztartás pénzforgalmi szokásait felmérő panelfelvétel is tartozott, amit az egyes lakossági ügyfélszegmensek definiálásához jelen tanulmányunkban is felhasználtunk. A panelfelvételben 1000 háztartást kérdeztek meg arról, hogy jellemzően milyen csatornán keresztül kapja havi rendszeres juttatásait, illetve mely fizetési módokat használja, milyen intenzitással.

A pénzforgalmi szolgáltatók jutalék-, díj- és kamatbevételeit a hitelintézetek és takarékszövetkezetek rendszeres adatszolgáltatásaiból, a felügyeleti mérleg- és eredménykimutatás, a nem pénzügyi vállalatok és a háztartások látra szóló és folyószámlabetétei állományi adataiból, a kamatstatisztikákból rendelkezésünkre álló évesített vállalati és lakossági folyószámlakamatok és a BUBOR⁹ felhasználásával számítottuk ki/becsültük meg.

A fizetési módok pénzforgalmi szolgáltatói bevételi adatait az FMTK-felmérésben megbecsült, a kapott díjakra vonatkozó adatokból nyertük. A fizetési módokra vonatkozó keresztfinanszírozás bemutatásához szintén az FMTK-felmérés keresztfinanszírozásra vonatkozó adatait használtuk fel.

A floatjövedelmekre vonatkozó becslést a 2010. évi BKR-forgalom alapján, a kamatstatisztikákból rendelkezésünkre álló évesített vállalati és lakossági folyószámlakamatok felhasználásával becsültük meg.

⁹ Budapesti Bankközi Kamatláb, a hitelintézetek kihelyezési rátájának átlaga.

2. A hazai lakossági és vállalati pénzforgalmi piac számokban és európai összehasonlításban

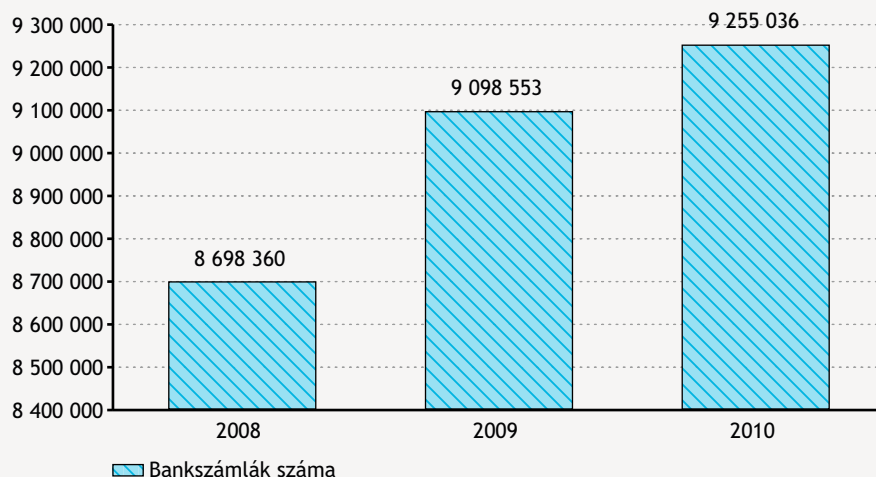
Mielőtt a pénzforgalmi szolgáltatások árazását részletesen is bemutatnánk, célszerű, hogy röviden ábrák segítségével áttekintsünk a hazai kisösszegű pénzforgalmi piacot, valamint elhelyezzük európai összehasonlításban is.

A hazai fizetési számlák¹⁰ száma 2010 végére meghaladta a 10,2 millió db-ot, ebből a pénzforgalmi szolgáltatók 950 ezer db-ot a gazdálkodó és egyéb szervezetek, 9,3 milliót a természetes személyek részére vezettek.

1. ábra

A természetes személyek részére vezetett bankszámlák száma

(2008–2010)



Forrás: MNB.

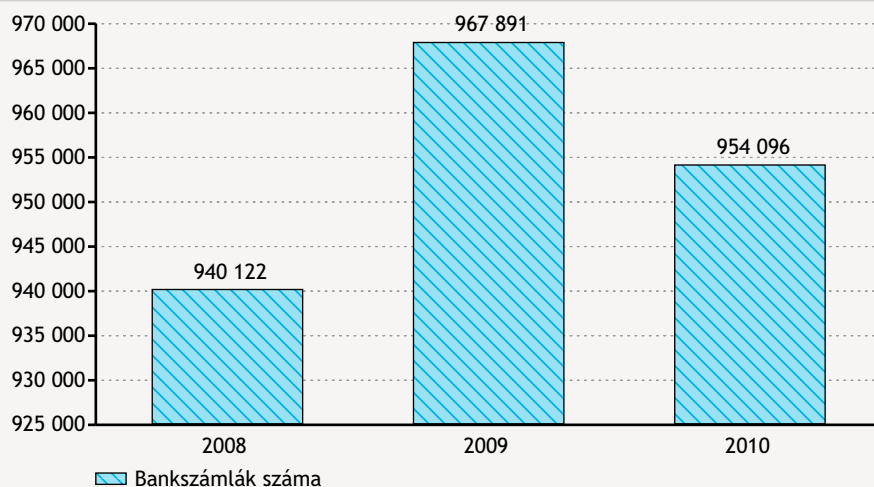
A természetes személyek részére vezetett bankszámlák számában folyamatos növekedés figyelhető meg. A gazdálkodó szervezetek részére vezetett bankszámlák számában 2010-ben – valószínűleg a válság hatására – azonban kismértékű csökkenés jellemző.

Az elektronikusan elérhető fizetési számlák száma 2010-ben 6,2 millió db volt, amely az összes bankszámla 62%-a. Az elektronikusan elérhető számlák számában tapasztalható folyamatos növekedés azzal magyarázható, hogy a hazai kisösszegű fizetési piacon is egyre inkább teret nyernek a korszerűbb elektronikus fizetési megoldások, amelyekkel a számlatulajdonosok időt és gyakran pénzt is megtakaríthatnak.

¹⁰ A fizetési számla köznapin néven bankszámla. Az anyagban a fizetési számla és bankszámla elnevezéseket felváltva, azonos értelemben használjuk.

2. ábra**A gazdálkodó és egyéb szervezetek részére vezetett bankszámlák száma**

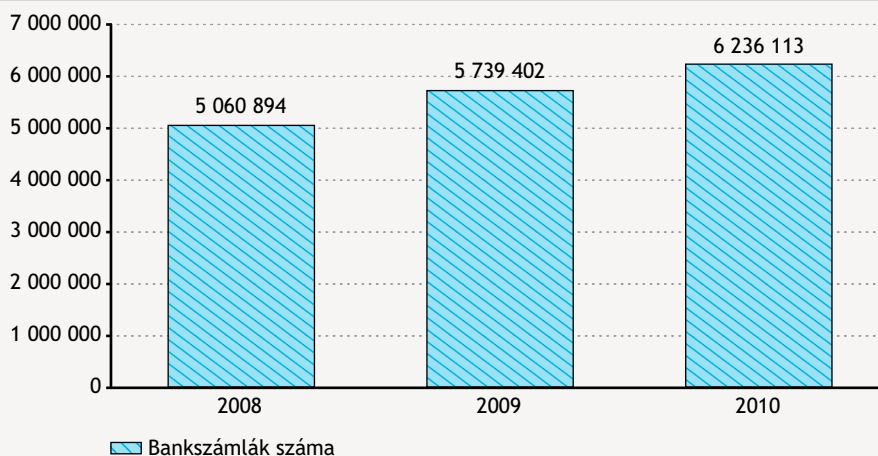
(2008–2010)



Forrás: MNB.

3. ábra**Internet vagy célszoftver segítségével hozzáférhető bankszámlák száma**

(2008–2010)



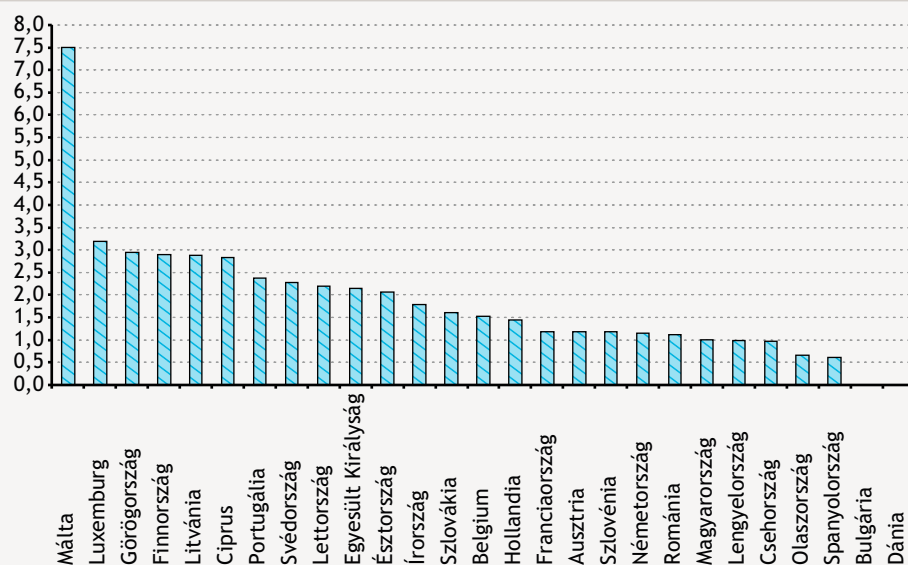
Forrás: MNB.

Magyarországon az egy főre jutó fizetési számlák száma megközelítette a 1 db-ot, ezzel európai összehasonlításban az utolsó harmadba tartozunk. Ennek ellenére elmondható, hogy nálunk is növekszik a bankszámlák száma, a háztartások döntő többsége lényegében már rendelkezik bankszámlával. Az egy főre jutó számlák száma európai összehasonlításban csak Olaszországban, Spanyolországban, Lengyelországban és Csehországban kevesebb, mint nálunk. (A következő ábrákban a teljesség kedvéért az EKB adatbázisában értékelhető adattal nem rendelkező országokat is feltüntettük, nevük az ábrák jobb oldalán található.)

4. ábra

Egy főre jutó fizetési számlák száma az EU tagországaiban

(2010)



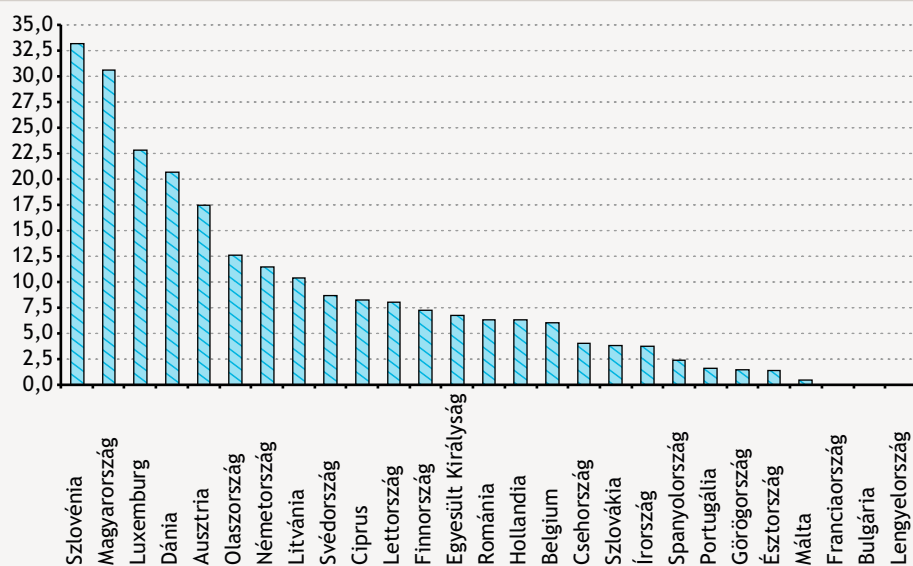
Forrás: EKB.

A fejlettebb elektronikus fizetési megoldások elterjedésével folyamatosan csökken a papír alapú átutalások jelentősége, mégis az egy főre jutó papír alapú átutalások számában (31 db/év) európai összehasonlításban, Szlovéniával együtt, az „élenjárók” közé tartoztunk. „Köszönhető” ez a készpénz-átutalási megbízás (közismertebb nevén sárga csekk) intenzív használatnak¹¹ és a papír alapú átutalások magas részarányának.

5. ábra

Egy főre jutó papír alapú átutalások száma az EU tagországaiban

(2010)



Forrás: EKB.

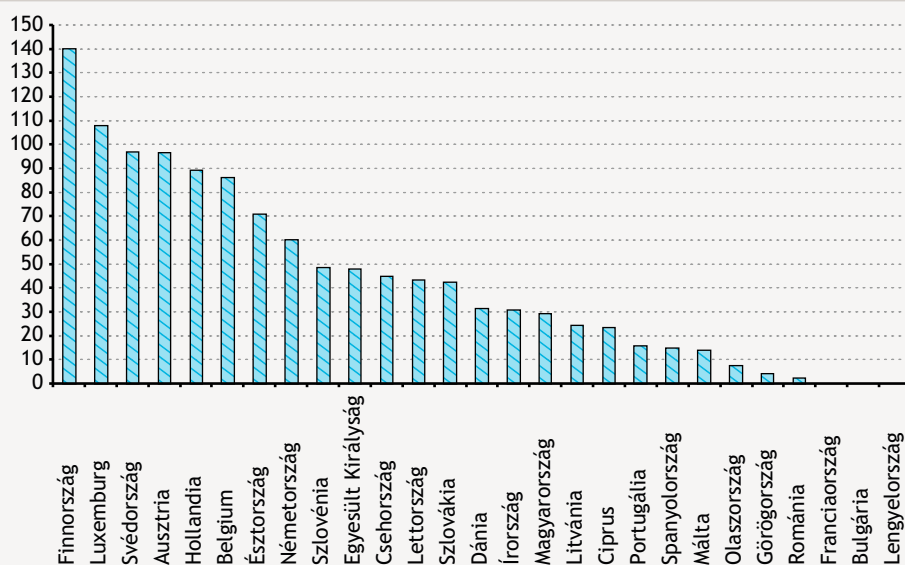
Bár a pénzforgalmi szolgáltatókhoz elektronikus csatornákon keresztül eljuttatott átutalások részaránya folyamatosan nő, Magyarország az egy főre jutó elektronikus átutalások számát figyelembe véve mégis inkább a sereghajtók közé tartozik.

¹¹ A készpénz-átutalási megbízásokat az EKB-s statisztikákban a papír alapú átutalások között kell feltüntetni.

6. ábra

Egy főre jutó elektronikus átutalások száma az EU tagországokban

(2010)



Forrás: EKB.

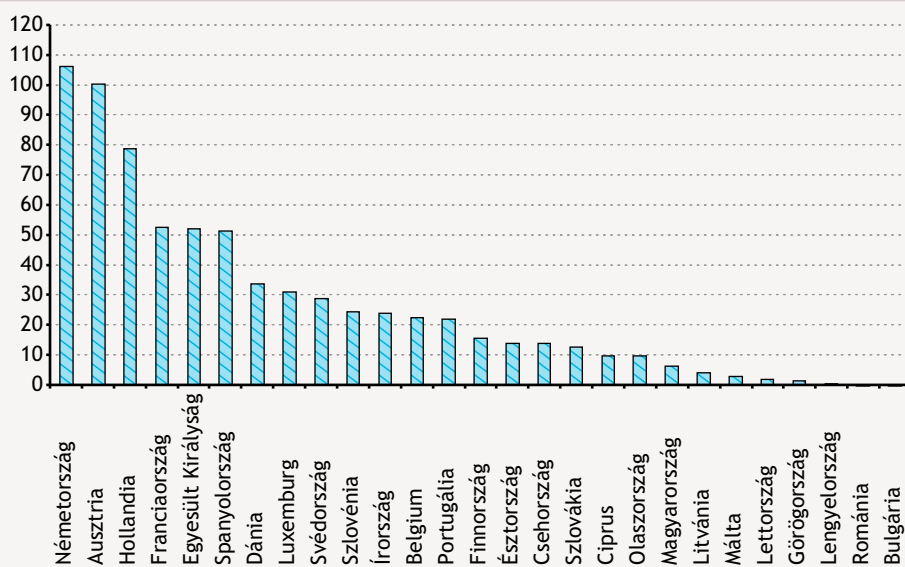
Fejenként mindössze 29 db átutalást indítottunk elektronikus csatornákon keresztül. 2010-ben ezzel a számmal jelentősen elmaradtunk az élenjárók közül Finnországtól (140 db), Luxemburgtól (108 db), Svédországtól (97 db), Ausztriától (97 db) és Hollandiától (89 db).

Az egy főre jutó csoportos beszédések száma 2009-ben 7 db volt, összehasonlításként, Németországban (106 db) és Ausztriában (101 db) számuk meghaladta 100 db/főt is, de Hollandiában (79 db), Franciaországban (53 db), az Egyesült Királyságban (52 db) és Spanyolországban is intenzíven használták ezt a fizetési módot.

7. ábra

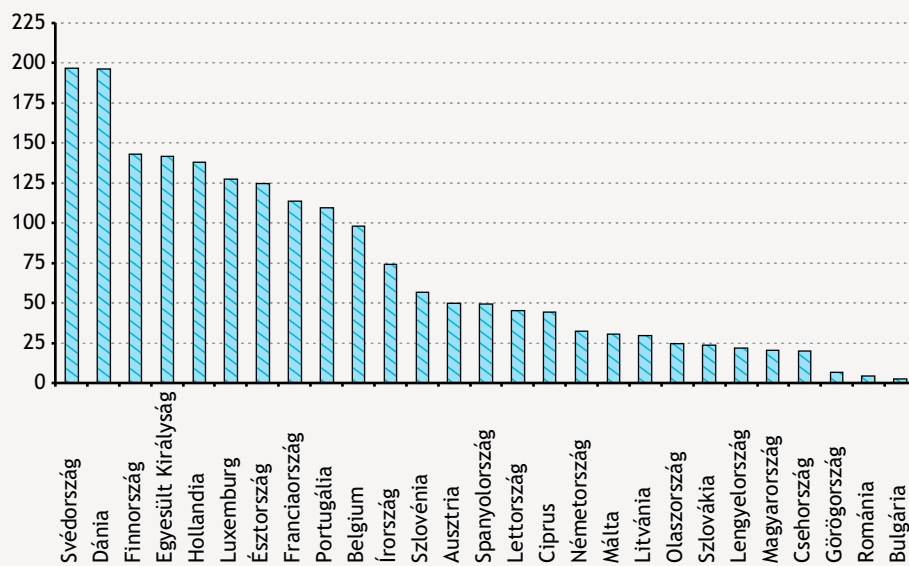
Egy főre jutó csoportos beszédések száma az EU tagországokban

(2010)



Forrás: EKB.

8. ábra
Egy főre jutó kártyás fizetések száma az EU tagországaiban
 (2010)



Forrás: EKB.

Bár a kártyás fizetések száma is folyamatosan növekszik nálunk, a hazai kártyákkal lebonyolított egy főre jutó kártyás fizetések száma mégis rendkívül alacsony (21 db). Mögöttünk csak Csehország (20 db), Görögország (7 db), Románia (5 db) és Bulgária (3 db) áll. A kártyás fizetések szempontjából a legfejlettebb piac Svédország (197 db), Dánia (196 db), Finnország (143 db) és az Egyesült Királyság (142 db).

3. A főbb nemzetközi tapasztalatok összefoglalása

A pénzforgalmi szolgáltatások árazásának elemzésére más piacokon is születtek tanulmányok külföldi szerzők tollából. Olyan elemzések is vannak, amelyek nem egy-egy piac, esetleg régió árazási gyakorlatát, hanem pl. egy-egy termék/szolgáltatás (pl. bankkártyák, kétoldalú piacok) árazását, a különféle pénzforgalmi termékek érzékenységet és a különféle árazási módszereket vizsgálták. A tanulmányokban az egyik legtöbbet vizsgált téma, hogy mennyire tükrözi a pénzforgalmi szolgáltatások ára a szolgáltatás előállításának költségeit, és milyen hatása van a költségekhez igazodó árképzésnek.

3.1. A TRANZAKCIÓ ALAPÚ ÁRAZÁS, A KÖLTSÉGEKHEZ IGAZODÓ ÁRKÉPZÉS

Több szerző a tranzakció alapú árazás, költség alapú árazás témakörét vizsgálta az észak-európai országok kisösszegű pénzforgalmi szolgáltatások árazási gyakorlatára vonatkozóan.

A tranzakció alapú árazás vagy a termékek/szolgáltatások közvetlen árazása azt jelenti, hogy a pénzforgalmi szolgáltatásokat a hitelintézetek saját költségeikhez igazodva árazzák. Sok országban jellemző árazási gyakorlat az, hogy a vállalatok kifejezetten tranzakciós díjakat fizetnek a pénzforgalmi szolgáltatások után, míg a lakosság a floatból elszenvedett veszteségen vagy a számlaegyenleg nulla, illetve alacsony kamatozásán keresztül fizet a szolgáltatásokért. Mivel a tranzakció alapú árazás a fizetés költségeit átláthatóbbá teszi, a pénzforgalmi szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelek jobban össze tudják hasonlítani a különféle fizetési megoldások költségeit és hasznait, így a különféle fizetési módok társadalmi költsége a költséghatékonyabb használat miatt összességében is alacsonyabb lehet.

Enge-Owre (2006) és Bolt et al. (2008) is vizsgálta a tranzakció alapú árazás kérdéskörét, mely egyetlen ország, Norvégia kivételével nem terjedt el sem Európában sem az Egyesült Államokban.

1. keretes írás

A tranzakció alapú árazás bevezetése és hatásai Norvégiában¹²

Norvégiában a '60-as évektől kezdve a munkabérek már bankszámlára kapták a munkavállalók. Csekkel ingyen, könnyen hozzá lehetett férni a bankszámlához. A csekkek magas költségei miatt azonban tranzakció alapú árazást akartak bevezetni. A díjmelés nagy felháborodást váltott ki, és jelentős médiavisszhanggal párosult, a bankok közös fellépését a hatóságok nem engedélyezték. Később a legnagyobb kereskedelmi bankok mégis úgy döntöttek, hogy díjakat vezetnek be a fizetési szolgáltatásokra, de ez a lépés már nem kapott a korábbiakhoz hasonló nagy sajtóvisszhangot. (Ez már nem volt érdekes, ekkor már az ügyfeleket sem háborította fel, a bankváltás különben is időigényes és aránytalanul nagy munkával járt).

Norvégiában 1992 óta a pénzforgalmi szolgáltatásokért fizetett díjak jelentősen emelkedtek. A papír alapú termékek ára a '90-es évek eleje óta jelentősen megnőtt. Az elektronikus termékek ára stabil maradt, és 2006-ra jóval olcsóbbak lettek a papír alapú termékeknél. Ez nagyban tükrözi a termékek előállítási költségeiben rejlő különbségeket. Mégis, az átlagos fizetési szolgáltatás díja nem emelkedett, mert jó és kevésbé drága alternatívái vannak a drága, papír alapú fizetési szolgáltatásoknak. Ez a fajta árazás ahhoz vezetett, hogy az ügyfelek az elektronikus szolgáltatásokat használják, a papír alapú zsirót az elektronikus zsiró, a csekket a kártya váltotta fel. Norvégiában az árazás jelentősen hozzájárult a bankkártyák intenzív használatához, olyannyira, hogy mára az ország kártyahasználatban globálisan is élen jár.

¹² Forrás: Enge-Owre (2006).

Mára a legtöbb norvég bank közvetlenül, a költségeket figyelembe véve árazza a fizetési szolgáltatásokat, de egyre szélesebb körben nyújtanak díjmentes szolgáltatásokat is. A norvég jegybank álláspontja hagyományosan az, hogy annak a félnek kell a fizetési szolgáltatásért fizetnie, aki a szolgáltatást választja és a költségesebb szolgáltatásokat magasabb, a kevésbé költségeseket pedig, alacsonyabb díj terhelje. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a szolgáltatásokat úgy kell beárazni, hogy a díj teljesen fedezze a szolgáltatás nyújtásának költségeit – leszámítva azt a néhány szolgáltatást, amelyeknek az ára magasabb az előállítási költségeinél.

Amikor a fizetési szolgáltatások ingyenesek, akkor az ügyfelek nem kapnak jelzést arról, hogy előállításuk mennyibe kerül. A negatív következmények akkor minimalizálhatók, ha a leghatékonyabb fizetési szolgáltatás ingyenes. A norvég bankok az ingyenes szolgáltatásokat az elektronikus szolgáltatások köréből választják ki. A hatékonyabb elektronikus szolgáltatások és a kevésbé hatékony papír alapú szolgáltatások közötti különbségeket vagy fenn kell tartani, vagy növelni szükséges annak érdekében, hogy az ügyfelek a költséghatékonyabbat válasszák. A fizetési rendszerekben rejlő profitlehetőségek hiánya miatt a bankoknak kevésbé vonzó hosszú távon beruházni az új fizetési szolgáltatásokba. Így az ingyenes szolgáltatások extenzív használata hosszú távon negatív következményekkel járhat a norvég fizetési rendszer hatékonyságára nézve.

A banki pénzforgalmi költségek közvetlen finanszírozása felé való elmozdulásnak, azaz az ennek megfelelő közvetlen árazásnak azonban több akadály is lehet. Sok ügyfél nehezen fogadja el az elmozdulást az ingyenes szolgáltatásoktól a közvetlen árazás felé. Így azok a pénzforgalmi szolgáltatók, akik elsőként vezetnek be díjakat vagy a meglévő díjakat emelik, elégedetlen ügyfelekkel szembesülnek, negatív médiavisszhangot kapnak, és még az is előfordulhat, hogy ügyfeleket veszítenek. Így a közvetlen árazást a pénzforgalmi szolgáltatók a betéti piaci részük elvesztésétől tartva vonakodnak elsőként vagy egyedülként alkalmazni. Ha minden bank támogat egy ilyen döntést, akkor senki sem veszít ügyfeleket, a bevételek növelhetők, a költségek csökkenthetők. Ez a stratégia azonban két dilemmát is magában rejt. Egyrészt, a piaci részesedés növelésének reményében, **nem biztos, hogy egy ilyen stratégiát minden pénzforgalmi szolgáltató követni fog.** Másrészt, valószínűleg a versenyhatóságok is gyanakvással néznek egy ilyen megállapodásra, mert az árakban való megállapodást a versenypolitikai szabályok a legtöbb országban szigorúan korlátozzák. Egy ilyen nem optimális helyzetben a bankok holtpontra jutnak: mindegyikük nyerne ugyan a tranzakció alapú árazással, de egyik sem kívánja megtenni az első lépést. Az iparág általi koordinált bevezetésnek a relatív piaci részek változására minimális hatása lenne.

Bolt et al. (2008) két ország, Norvégia és Hollandia adatainak összehasonlításával azt vizsgálták, hogy a tranzakció alapú árazásnak milyen hatása van az elektronikus fizetések alkalmazásának szintjére. Norvégiában tranzakció alapú árazás jellemző, Hollandiában pedig nem ez a jellemző. A tranzakció alapú árazás kulcskérdés, mert az implicit áraknak és a fix díjaknak korlátozott magatartási hatásuk van, mivel a díjak a használattal együtt nem változnak és alkalmazásuk ideje alatt tipikusan változatlanok is maradnak. **A nem árazási hatások, mint az elérhetőség, kényelem és biztonság szintén befolyásolják a fizetési megoldások használatát.** Ezen hatások ellenőrzésére a két ország adatait 15 évre visszamenőleg feldolgozták. Arra a megállapításra jutottak, hogy az árak hatása különbözik attól függően, hogy milyen instrumentumot feltételezünk. Összességében az árazásnak kisebb a hatása arra, hogy az ügyfelek az ATM-készpénzfelvételtől a betéti kártyák használata irányába mozduljanak, de nagyobb arra, hogy a papír alapú tranzakciókat elektronikus zsró tranzakciókra cseréljék. A különbség oka, hogy a betéti kártya használatához társuló nem árjellegű előnyök (kényelem, biztonság) hatása a fogyasztó értékítéletére a betéti kártyák esetében intenzívebb, mint az árak hatása a fogyasztó értékítéletére. Jó példa erre a bankkártya használathoz szükséges terminálok elérhetősége, amely egy kényelmi szempont, amelyet a fogyasztó jobban figyelembe vesz, mint az árjellegű szempontokat. A betéti kártya **árrugalmassága** kisebb, mint a terminálelérhetőség rugalmassága. Így a kártyák használata felgyorsítható, ha az explicit árazást a terminálok elérhetőségének növelésével kombinálják. Az átutalás esetében az árhatás nagyobb volt, mert ennek nagyobb az árrugalmassága, a különbség oka tehát a betéti kártyák nem árjellegű jellemzőiben keresendő.

Mind Norvégia, mind Hollandia azon az úton jár, hogy az elektronikus fizetésekből származó teljes potenciális hasznot kiaknázza, így az, hogy árazzák-e a tranzakciókat vagy nem, inkább szabályozási kérdés. Nem így van ez azonban azokban az országokban, ahol a fizetési rendszerek a hatékonyságnövelés kezdeti fázisában vannak. Az elektronikus fizetések társadalmi haszna elég nagy, így lehetséges, hogy a versenyhatóságok meggyőzhetők arról, hogy az árak bevezetésének időzítésében (de nem a konkrét díjakban) való koordinált fellépéssel az átmenet felgyorsítható. Az árazás azokban az

országokban is hasznos lehet, amelyek már nagymértékben elmozdultak az elektronikus fizetési szolgáltatások irányába. Az alacsony vagy csökkenő kamatkülönbségek miatt ez ugyanis megkönnyítheti a bankok pénzforgalmi költségeinek megtérítését, a közvetett eszközökben (a késleltetett jóváírásban, a nagy kamatkülönbségekben, a számlán tartott minimum összeg előírásában vagy a havi díjakban) való folyamatos bizakodás helyett.

Guiborg–Segendorf (2004) a svéd bankrendszer kisösszegű pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó költségeit és árait elemző tanulmánya szerint **a bankok bevételei a költség alapú árazás elterjesztésével növelhetőek lennének**. A szerzők megállapították, hogy az ügyfelek nem kapnak megfelelő ársztönzést a fizetési módok hatékony megválasztásához. A megfelelő ársztönzés bátoríthatná az ügyfeleket, hogy a papír alapú megoldásoktól az elektronikus átutalás és a csoportos beszedés jellegű fizetési módok felé mozduljanak el. A fizetési szolgáltatások költségei között jelentős különbségek vannak. A papír alapú megoldások költségesebbek az elektronikus megoldásoknál, a betéti kártyás fizetések kisebb költségűek, mint a hitelkártyás fizetések és a készpénzfelvétel. **A költségek az árakban kevésbé tükröződnek**, főleg a természetes személy ügyfeleknél. A készpénzellátás biztosítása más pénzforgalmi szolgáltatások által jelentősen keresztbe finanszírozott, így elsősorban a kártyás fizetés elfogadása által fedezett. A bankok összes előállítási költségüket csökkenteni tudnák és ezzel valószínűleg a teljes jövedelmezőségüket is növelhetnék, ha a költség alapú árazási stratégiát követnék, amely a keresletet a kevésbé költséges szolgáltatások felé terelné.

3.2. INDIREKT ÁRAZÁS, A PÉNZFORGALMI TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK KERESZTFINANSZÍROZÁSA

Enge–Owre (2006) szerint, Európát vizsgálva a pénzforgalmi szolgáltatók árazási gyakorlata nagymértékben differenciált. A vállalati és lakossági ügyfeleket nézve az árazás országonként különbözik, és különbözik a két fő ügyfélszegmens jövedelmezősége is. A vállalati ügyfelek számára felszámított díjak kevésbé transzparenssek. A vállalati ügyfelek gyakran közvetlenül, kifejezett tranzakciós díjakat fizetnek a pénzforgalmi szolgáltatásokért, a magánügyfelek viszont hagyományosan implicit módon, azaz a floatból származó „veszteségen” és a számlaegyenleg alacsonyabb vagy nulla kamatozásán keresztül fizetnek.

A szerzők megállapítják, hogy a költségek a pénzforgalmi szolgáltatások árában nem feltétlenül tükröződnek. Bevett gyakorlat a pénzforgalmi termékek indirekt árazása. A pénzforgalmi szolgáltatók a költségeiket nem feltétlenül az adott termék/szolgáltatás árából fedezik. A költségek fedezésére alkalmas lehet a floatjövedelem, amelyet azonban egyes országokban, így például Norvégiában a Pénzügyi Szerződésekről szóló törvény kamatok szabályozó rendelkezése a fizetési rendszerből kivesz. Sok országban a számlavezetési díjból is fedezik a pénzforgalmi termékek/szolgáltatások költségeit, amelyet az ügyfél fizet. Más országokban a bankszámlák látra szóló egyenlegére nem vagy csak csekély kamatot fizetnek. Így megállapítható, hogy **a fizetési szolgáltatások más banki termékekből való keresztfinanszírozása szintén általános, azaz bizonyos pénzforgalmi termékek költségeit nem feltétlenül ugyanarra a termékre vonatkozó díjból fedezik.**

Az ilyen árképzési módszer a magasabb árú (keresztfinanszírozó) termék alacsonyabb „fogyasztását” eredményezheti ahhoz képest, mint amit a keresztfinanszírozás nélküli helyzet jelentene. Ezzel egyidejűleg az alacsonyabb árú (keresztfinanszírozott) termék/szolgáltatás fogyasztása intenzívebbé válik. Az árváltozás fogyasztásra gyakorolt hatása a termék/szolgáltatás keresletének árérzékenységétől is függ.

Általában az a jellemző, hogy a papír alapú termékek drágábbak, mint az elektronikus termékek, a betéti kártyák kisebb költségűek, mint a hitelkártyák és a készpénzfelvétel. A készpénz általában jelentősen keresztbe finanszírozott.

A McKinsey egy tanulmánya¹³ szerint a keresztfinanszírozás gyengíti és sebezhetővé teszi a pénzforgalmi „üzletet”. Az Egyesült Királyságban (és azóta Európában is) a szabályozók mind a bankközi jutalékokat, mind az ügyfelek díjait, jutalékait (kamat, tranzakciós díjak) górcső alá vették, ami veszélyeztette a bankok eddigi kártyás profitforrásait. A kamatjövedelmek érzékenyebbé teszik a bankokat a számlán tartott egyenlegekre, ha ezek az egyenlegek csökkennek, akkor a banki profitok is csökkeni fognak. Mind a bankok, mind az új szereplők készek belépni a pénzforgalmi piac legjövedelmezőbb részeibe új vagy vonzóbbá tett termékekkel, nem törődnek a veszteségtermelőkkel, ezáltal elvonják a profitot a bankok-

¹³ Forrás: Ploey et al. (2005).

tól. A bankoknak ezekkel a kihívásokkal szemben kell robusztussá tenniük pénzforgalmi stratégiájukat. Termékfejlesztéssel kellene csökkenteni kitétttségüket, ahelyett, hogy arra várnának, hogy mások tegyék ezt meg helyettük. Érdemes lenne felülvizsgálni árazási stratégiájukat, növelniük kellene a veszteségtermelő termékek árát, hogy csökkentsék a függőségüket a sebezhető, profitot nem termelő termékektől. Annak érdekében, hogy a profit kevésbé legyen érzékeny az egyenlegek változására, a bankoknak a tranzakció alapú árazás felé lenne célszerű elmozdulniuk. Végül, a bankoknak a szervezeti kihívásoknak is meg kell felelniük. A legtöbb bankban a pénzforgalmi üzlet több részre osztott, az érintett egységek döntései közösen határozzák meg a pénzforgalom jövedelmezőségét. A bankoknak meg kell keresniük azt a módot, ahogyan ezeket a döntéseket koordinálni tudják.

A javaslatuk szerint a pénzforgalmi üzletet minden szinten újra kell gondolni: stratégiájában, árképzésében, termékcsomagtételében, költségvonzataiban és a továbbító tevékenységek oldaláról nézve is. Ezt felhasználva csökkenteni kell a feldolgozási költségeket, adaptálni kell az árazás technikáját, meg kell változtatni a termékek összetételét, a jövedelmezőbbek felé kell fordulni és csökkenteni kell a sebezhetőséget az új szereplők támadásaival szemben. Nemzeti szinten a bankoknak közösen kell fellépniük a nem hatékony instrumentumokkal szemben, úgymint a készpénz és a nem hatékony infrastruktúrák.

3.3. PÉNZFORGALMI BEVÉTELEK

A McKinsey fenti tanulmánya a pénzforgalmi szolgáltatások európai árazási gyakorlatára vonatkozóan tett megállapításokat, valamint foglalkozott azzal, hogy az egyes országokban a pénzforgalmi bevételek jellemzően miből képződnek, és ennek alapján besorolta a vizsgált országokat az egyes kategóriákba.

A tanulmány szerint az európai bankok működési költségeinek (300 milliárd euro) egyharmadára rúgott az európai pénzforgalmi iparág súlya a kétezres évek közepén. A 25 EU-tagország¹⁴ pénzforgalmi bevétele ekkor 125 milliárd eurót tett ki, míg a pénzforgalmi szolgáltatásokból származó profit kb. 10 milliárd eurót ért el. A bevételeknek a 24%-a, azonban az összes profitnak mindössze 9%-a származott csak a pénzforgalomból.

A pénzforgalmi szolgáltatók bevételei:

- a tranzakciós díjakból, a jutalékokból,
- a floatból,
- a számlán tartott negatív, pozitív egyenlegekből származnak¹⁵.

A tanulmányban vizsgált 9 ország a pénzforgalmi bevételek szempontjából 3 csoportba sorolható.

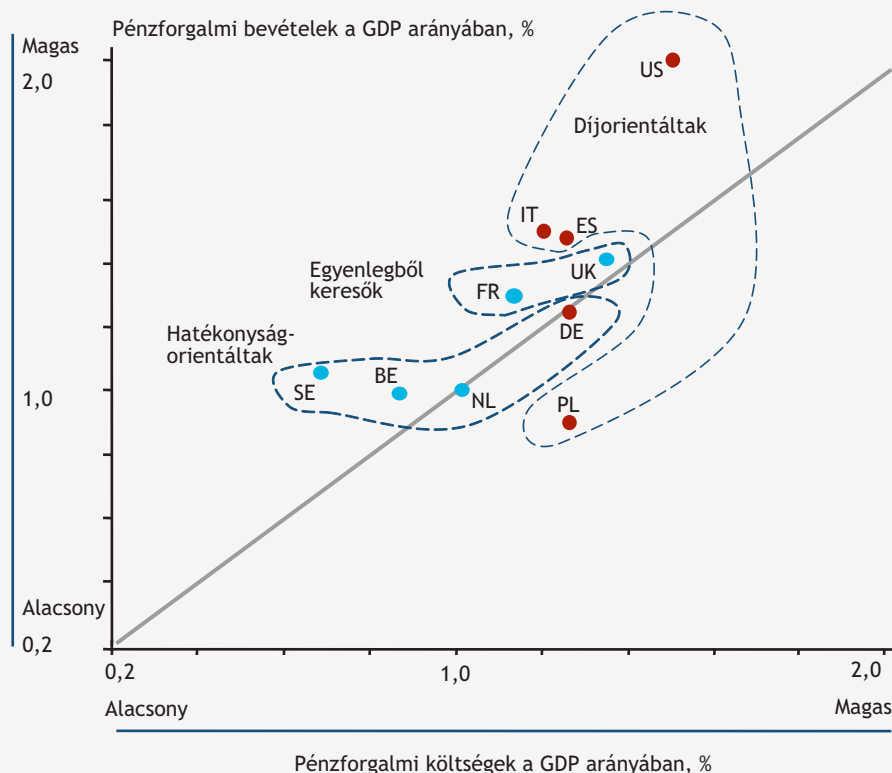
1. **A számlaegyenlegekből keresők:** idetartozik az Egyesült Királyság és Franciaország. Az Egyesült Királyságban a „hitelkártya kölcsönök” termelték a profitot, Franciaországban az ügyfél számára nem kamatozó folyószámlák.
2. **Díjorientáltak:** Olaszország a legprofitábilisabb pénzforgalmi piac volt, magas költségeivel együtt is, mert a költségeket bőven fedezték a számlán tartott magas egyenlegekből, a tranzakciós és a számlához kapcsolódó jutalékokból származó bevételek. Spanyolország is ebbe a körbe tartozott, szintén jövedelmező pénzforgalmi piaccal. Lengyelország is idesorolható, de a számlaegyenlegek és a tranzakciós díjak képtelenek kompenzálni a készpénz magas költségét.
3. **Hatékonyágorientáltak:** Belgium, Hollandia és Svédország tartozik ebbe a csoportba, hatékony fizetési rendszereivel és relatíve alacsony részarányú költségintenzív fizetési módjaival (csekk és a készpénz). Németországot is ide sorolták, de itt jelentős a készpénzhasználat. Mind a négy országban alacsonyabbak voltak a díjak, mint a díjorientált országokban és a számlaegyenlegekből kereső Franciaországban és az Egyesült Királyságban.

¹⁴ A tanulmány készítésének időszakában még csak 25 EU-tagról beszélhetünk.

¹⁵ Ez alatt értendő, hogy a bank a számlán tartott látra szóló egyenlegekre alacsony vagy nulla kamatot fizet ügyfelének, míg ezeket az egyenlegeket „befektetve” kamatnyereségre tesz szert. De ideértendő az is, hogy pl. hitelkártya számlák esetében, ha az ügyfél nem fizeti ki határidőre a tartozását, akkor a bank az ügyfele részére magas kamatot számít fel.

9. ábra

A pénzforgalmi bevételek és költségek a GDP arányában



Megjegyzés: A pirossal jelölt országokban jellemzően magas a készpénzes fizetések aránya.

Forrás: Ploey et al. (2005).

Az USA pénzforgalmi „képe” az Egyesült Királyság (kártyás számlákon tartott magas egyenlegekből származó bevételek), Olaszország és Spanyolország (tranzakciókból származó és a számlákhoz kapcsolódó bevételek) valamint Lengyelország (egy főre jutó magas készpénzes tranzakciószámok) elemeit kombinálja.

A 9. ábra a GDP-arányos pénzforgalmi bevételek és költségek alapján helyezi el a vizsgált országokat a grafikonon.

3.4. A SEPA HATÁSA A PÉNZFORGALMI BEVÉTELEKRE

A SEPA bevezetése kapcsán a bankok árazási politikájára és a pénzforgalmi bevételekre vonatkozóan is születettek megállapítások, javaslatok. A McKinsey már említett tanulmánya szerint a SEPA-val kapcsolatos változások hatása, a pénzforgalomból származó bevételeket tekintve, termékenként is különbözik. A pénzforgalom költségeinek csökkentése érdekében változtatásokat javasoltak a fizetési módok használatának összetételében: a készpénzt és a csekket más fizetési megoldásokkal kellene helyettesíteni. A készpénzt azért kritizálják, mert jelentősen keresztfinanszírozott minden piacon. A fizetések összes közvetlen költségének nagy része a készpénzhasználatból fakad, és ezeket a költségeket nyilvánvalóan más pénzforgalmi szolgáltatások bevételeiből kell megtéríteni.

Ahol a pénzforgalmi szolgáltatások árszínvonala általában a jelenlegi európai átlag felé tart, ott a SEPA helyi torzulásokat hozhat. Például Franciaországban és Hollandiában a bankok pénzforgalmi bevételeire jó hatással lesz az EU-átlag tranzakciós díjaihoz való közelítés, míg Olaszországban és a Spanyolországban a bankok bevételeik egy részét elveszíthetik. Ha a versenynyomás a vállalati fizetéseknél fokozódik, ez részben a lakossági ügyfeleknek felszámított magasabb díjakhoz vezet Hollandiában, Belgiumban és az Egyesült Királyságban.

A CapGemini, az ABN Amro és a European Financial Management and Marketing Association (EFMA, 2006) megkísérelte számszerűsíteni a SEPA hatását 12, EU-ban működő bank pénzforgalmi bevételeire. A tanulmány szerint a SEPA valószínű-

leg ösztönzi a pénzforgalmi szolgáltatások árainak harmonizációját. A tanulmány azonban már nem tárgyalta, hogy a bankok képesek és hajlandók lesznek-e elfogadni azt az árszínvonalat, amely a költségeik megtéríttetését hosszú távon kérdésessé teszi. Az árakat mélypontjukra küldő forgatókönyv hosszú távon nem tűnik fenntartható kimenetelnek.

A pénzforgalmi bevételek növelésére lehetősége van az euroövezeti bankoknak, de csak akkor, ha a bankok a készpénzt, készpénzmentes fizetésekkel helyettesítő irányvonalat követnek. Országonként azonban nagy eltérések vannak a készpénzmentesítés potenciális bevételnövelő hatásában. Például a bevételek csak kismértékben növekednének Svédországban (1%-kal) és Lengyelországban (9%-kal), míg a legtöbbet Olaszország nyerné 39%-os bevételnövekedéssel. A bevételek összetételét tekintve az átutalások és a betéti kártyák jelentik a húzóerőt. A többletbevételek viszont valószínűleg nem egyenlítik ki a SEPA-n belüli növekvő verseny bevételcsökkentő hatását. A tanulmány számos javaslatot tesz a veszteségek ellensúlyozására. Ilyenek a készpénzes fizetések helyettesítése készpénz nélküli fizetésekkel, javuló árazási stratégiák, amelyek elősegítik a készpénzmentes tranzakciók terjedését és megőrzik a pénzforgalmi bevételeket. Az elemzés megállapítja, hogy a bankok árazása nem tükrözi a költségeket, és nem nyújt elegendő indikációt a költséghatékony fizetési megoldások irányába.

3.5. KÖLTSÉGMEGTÉRÜLÉSI ALAPON VALÓ ÁRAZÁSI MÓDSZEREK

Humphrey et al. (1998) a pénzforgalmi szolgáltatások költségmegtérülési alapon való árazását vizsgálták meg elemzésükben. Véleményük szerint a bankoknak úgy kellene a pénzforgalmi szolgáltatásaikat beárazniuk, hogy a realizált bevétel fedezze a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerült költségeket. A költségmegtérülési stratégiákat a termék életciklusához kell igazítani. A pénzforgalmi szolgáltatások árazásának módszerei között 5-féle árazási módszert határoznak meg.

1. Közvetett árazási módszerek, a float és minimum egyenleg felhasználása:

Kétféle közvetett árazási módszerről beszélhetünk. Az első indirekt módszer alapján a bankok egyre nagyobb floatbevétel generálására törekednek azáltal, hogy a kezdeményező számláját a kelleténél korábban terhelik meg és a jogosult számláját később írják jóvá. A float által megtermelt bevételt a bankok a saját költségeik fedezésére használják fel ahelyett, hogy közvetlenül az ügyfelek által fizetendő díjakban jelenítenék meg. A második indirekt módszer szerint a bankok a pénzforgalmi költségeiket egy meghatározott minimum számlaegyenlegen keresztül fedezik. A minimum egyenlegre a bankok kevesebb kamatot fizetnek, mint amennyit ezen az egyenlegen megkeresnek, mikor azt kihelyezik. Sem a float sem a minimum egyenleg módszer nem képes arra, hogy az ügyfelet rábírja a legalacsonyabb költségű fizetési mód használatára.

2. Határköltség-árazás

A határköltség-árazás értelmében egy pótlólagos fizetési tranzakció előállításának többletköltsége megjelenik az árban. Ez az elmélet azonban két fontos gyakorlati problémát is felvet. Egyrészt, a gyakorlatban nagyon nehéz a határköltséget pontosan megmérni. Másrészt, a fizetési módoknál a méretgazdaságosság léte miatt a határköltség-árazás alulfedezné a szolgáltatás előállításának teljes költségét. (A határköltség-árazásnál a költségmegtérülés akkor lenne biztosított, ha a határköltség megegyezne az átlagköltséggel.)

3. Optimális határköltség-árazás

A határköltség-árazásból kiindulva a méretgazdaságosság mellett a fizetési módok keresletének árrugalmasságát is célszerű figyelembe venni. Abban az esetben, ha a kereslet rugalmatlan, az ár meghaladhatja a határköltséget, vagyis a teljes költség nagyobb arányban térül meg, azonban ez nem csökkenti a keresett mennyiséget. A méretgazdaságosságból adódó költségcsökkenéssel lehetőség adódik más tevékenységek, szolgáltatások keresztfinanszírozása. Az USA-ban több bank az optimális határköltség-árazás módszere alapján alakította ki árazási politikáját, felhasználva a kereslet árrugalmasságára vonatkozó legjobb becsléseit. Ezen bankok törekednek arra, hogy minden, a fizetési módokkal kapcsolatban felmerült költségüket megtéríttessék az ügyfelekkel, jóllehet ezáltal a banki szolgáltatásokon belül vagy közöttük keresztfinanszírozást generálnak.

4. Átlagköltség-, kétoldalú és a benefit-flow árazás

Az átlagköltség-árazás megvalósítása nem vet fel komolyabb nehézségeket, ugyanis az átlagköltségek nagysága ismert, így minden felmerülő költséget keresztfinanszírozás nélkül meg lehet téríttetni. Az átlagköltség-árazás a legalkalmasabb módszer a lakossági ügyfelek számára, ugyanis fizetési forgalmuk relatíve kicsi, azonban a felhasználók száma nagy.

Abban az esetben, ha a fizetési forgalom nagy, azonban a felhasználók száma kicsi, üzleti alapon tekintve, a fizetési szolgáltatások átlagköltsége könnyebben felosztható két külön árazási komponensre. A **kétoldalú árazási** módszerben az egyik ár a fizetési szolgáltatás nyújtásának átlagos fix költségét, míg a másik ár az átlagos változó költségét tükrözi. Azáltal, hogy a kétoldalú árazás különbséget tesz a költségek és az árak között a volumen nagyságától függően, ez a legpontosabb módszer a költségek megjelenítésére az árakban. A kétoldalú árazás során minden fizetési tranzakció ára egy fix díjból és egy forgalomarányos díjból tevődik össze. Vagyis az egyes felhasználók különböző árakat fizetnek az általuk lebonyolított forgalomtól függően, melynek köszönhetően a méretgazdaságosság is realizálhatóvá válik az árakban. Azáltal, hogy az alacsonyabb költség magasabb forgalommal párosul, és fordítva, a keresztfinanszírozás mértéke a különböző forgalmat lebonyolító felhasználók között minimálisra csökken.

A kétoldalú árazási módszer csupán a forgalom alapján tesz különbséget a felhasználók között, azonban több olyan jellemző is létezik, amelynek hatását célszerű lenne figyelembe venni az árazás során. Ilyen jellemző lehet például a kereslet rugalmassága vagy a fizetési módon realizált haszon felosztása a fizető és a kedvezményezett között. Az utóbbi jellemzőt a **benefit-flow típusú árazás** kezeli, amelyben kétoldalú ár felosztásra kerül a fizető fél és a kedvezményezett között annak a döntésnek megfelelően, hogy mely fél milyen mértékben részesedjen a haszonból. Ez nemcsak az igazságos elosztást teszi lehetővé, hanem a potyautas problémát is kezeli (amikor az egyik szereplő haszonra tesz szert a tranzakción, azonban nem járul hozzá a költségek viseléséhez). Az USA-ban a benefit-flow típusú árazást a jegybank az ACH fizetési szolgáltatások árazásánál alkalmazza.

5. Egyéb árazási módszerek

Az egyéb árazási módszerek között említhetjük a peak-load árazást. A peak-load típusú árazásnál az ár a kereslet mértékétől függ: ha a kereslet a maximumát eléri (a maximum jellemzően az intézmény kapacitáskorlátaiban van definiálva), akkor a szolgáltatás díjára nagyobb fix költséget allokálnak, amely azt jelenti, hogy a szolgáltatás ára átmenetileg megemelkedik addig, míg a kereslet vissza nem csökken. A peak-load típusú árazás a kereslet napon belüli ingadozásának stabilizálására törekszik és elejét veszi a keresztfinanszírozásnak, amely egy egységes ár esetében a kereslet változásának hatására kialakulna. A peak-load típusú árazást elsősorban olyan típusú fizetési módoknál alkalmazzák, amelyek forgalma számottevő mértékben változik napon vagy hónapon belül.

3.6. KÉTOLDALÚ PIACOK ÁRAZÁSA

A kétoldalú piacok árazását több szerző is elemezte. **Kétoldalú piacnak tekinthető** a fizetési **kártyák piaca**, ahol a piac egyik oldalán a kártyabirtokos ügyfelek és bankjaik, a másikon a kereskedők és bankjaik állnak. A kétoldalú piacokon nemcsak az árak színvonala befolyásolja a forgalmat, hanem az is, hogy az árak a két oldal között hogyan oszlanak meg.

Rochet-Tirole (2002) és Bergman (2003) rámutatott, hogy kétoldalú piacokon a felhasználók csoportjainak felszámított áraknak azt az extra hasznót kell tükrözniük, amivel az adott felhasználók a hálózathoz hozzájárulnak. Ez azt jelenti, hogy a felhasználók azon csoportjainak felszámított díjaknak, amelyek több értéket adnak a hálózat működéséhez, alacsonyabbnak kell lenniük annál a határköltségnél, mint amit a felhasználó a rendszerben okoz. A hálózat fejlődése szempontjából a legértékesebb résztvevő személye az idő előrehaladtával változhat. Ha az intenzívebb kártyahasználat elérésének legfontosabb eszköze az elfogadói terminálok fejlesztése, akkor az elmélet szerint a kereskedőket kell pénzeszközökkel támogatni, hogy a hálózathoz való csatlakozás vonzóbbá váljék számukra. Ha nagyobb szükség van több ügyfél bevonására, akkor az ügyfeleket kell támogatni.¹⁶

¹⁶ Forrás: Enge-Owre (2006).

Kétoldalú piacokon a szolgáltatások használatának ösztönzése érdekében a bankok dönthetnek úgy, hogy a piac egyik oldalát a költségek megosztása által indokolt mértéknél kisebb mértékben terhelik díjakkal. Ennek a módszernek a használata stratégiai kérdés, és időben annak függvényében változik az árpolitika, hogy a piac mely oldalának a növekedését kell támogatni. Így a megfelelő árstruktúra az évek előrehaladtával függ a különféle banki szolgáltatások érzékenységtől és attól, hogy melyek a legfontosabb szempontok a kártyahasználat további növelésében.

Bolt-Tieman (2005) szintén elemezte a kétoldalú piacok működését: a hitel- és betétikártya-piacot a televíziós hálózatokhoz, bevásárlóközpontokhoz, éjszakai bárakhoz, mint kétoldalú piacokhoz hasonlította. Ezek a kétoldalú piacokon a cégek hasonló árazási stratégiákat követnek, hogy a piac mindkét oldalát előtérben tartsák. Ezek az árazási stratégiák a piac egyik oldalán nagyban elferdült árakat jelentenek, vagyis az egyik oldalon nagyobb az árres, mint a másikon.

Kétoldalú piacokon nemcsak az árszínvonal, hanem az árak struktúrája is fontos. A társadalmilag optimális árazás költségmegtérülési problémához vezethet, veszteséget okozva a monopolista platformnak. Ebben az esetben a keresztfinanszírozás optimális megoldás lehet. A tanulmány szerint a versenyhatóságoknak körültekintően kell figyelembe venniük a kétoldalú piacok természetét, amikor azt vizsgálják, hogy versenykorlátozó gyakorlatot folytatnak-e.

3.7. A BANKOK ÁRAZÁSI GYAKORLATA MINT A FOGYASZTÓI DÖNTÉST BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐ

A Deutsche Bundesbank (2009) felmérése szerint az, hogy az ügyfelek mely pénzforgalmi terméket (fizetési csatornát) veszik igénybe, nagyban függ a termékek áráról. A pénzforgalmi termék ára alatt azonban nemcsak a termék díját értik, hanem a fizetési eszközök igénybevételeéhez kapcsolódó számlavezetést és a terhelés időpontját is.¹⁷ A fizetési eszközök igénybevételeéhez kapcsolódó bankszámla vezetésének díja is szerepet játszik az ügyfelek döntésében. A számlavezetési díj nagysága és struktúrája az egyes intézmények üzletpolitikai döntésének tárgya. Az azonban elmondható, hogy a banksűrűség, ezáltal a versenynyomás növekedésének a hatására egyre több intézmény kínál kedvező tarifáját, akár díjmentes szolgáltatásokat is ügyfeleik részére. Ez az elmúlt években tapasztalható trend folyamatosan erősödik. A bankok a fizetési forgalommal kapcsolatosan felmerülő költségeiket a keresztértékesítési lehetőségek kiaknázásával (az ügyfelek részére a bankok a fizetési forgalomhoz kapcsolódó termékek kívül jellemzően más termékeket is értékesítenek, például befektetési szolgáltatások, hitelek stb.) vagy a keresztfinanszírozás kihasználásával is fedezhetik. Tehát a bankok árazási döntéseinek, elveinek különbözősége eltérő számlavezetési díjakat eredményez. A készpénzhasználat és a készpénzkímélő fizetési eszközök közötti választás gyakran a költségminimalizálás eredménye. Az árazásnál a bankoknak figyelembe kell venniük azt is, hogy az ügyfeleknek akkor éri meg egy készpénzmentes fizetési eszközt igénybe venniük, ha annak költsége (már az első tranzakcióit is beleszámítva) nem haladja meg a fizetni kívánt összeget.

¹⁷ A fizetési termék használata és a bankszámla megterhelése nem feltétlenül történik azonos időpontban. Ennek alapján beszélhetünk (i) előre fizetett pénzforgalmi eszközökről (bankjegy és érme, előre fizetett kártyák, Paysafecard), (ii) azonnal fizetett eszközökről (átutalás, beszedés, betéti kártya) és (iii) utólag fizetett eszközökről (hitelkártya).

4. Pénzforgalomból származó bevételek és árak alakulása Magyarországon

4.1. A PÉNZFORGALMI DÍJ- ÉS JUTALÉKBEVÉTELEK, A KAMATBEVÉTELEK, VALAMINT A FLOAT BECSÜLT ÉRTÉKE ÉS A FŐBB FIZETÉSI MÓDOK KÖZÖTTI MEGOSZLÁSA

A pénzforgalmi szolgáltatásokhoz köthető bevételek:

- a pénzforgalmi szolgáltatások díjaiból és jutalékaiból,
- a bankszámlákon tartott egyenlegek kamatbevételeiből, valamint
- a floatból származnak.

Az elemzés keretében először megvizsgáltuk, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalomból származó díj- és jutalék-bevételei, valamint a számlákon tartott egyenlegek kamatbevételei milyen mértéket érhetnek el, és mi a kétféle pénzforgalomhoz kapcsolható bevétel aránya. Ezt követően megpróbáltuk a pénzforgalomhoz szintén társítható floatbevételeket is megbecsülni, itt azonban szükségesnek tartjuk megjegyezni, hogy a 2012 júliusában az elektronikus átutalások napközbeni elszámolást lehetővé tevő rendszer elindulásával, ennek a bevételi forrásnak a jelentősége a belföldi forint pénzforgalmi szolgáltatások terén gyakorlatilag teljesen elhanyagolható mértékű lesz. A bankok pénzforgalmi bevételeinek főbb fizetési módok szerinti bontását az FMTK-elemzés adatai alapján mutatjuk be.¹⁸

A pénzforgalmi szolgáltatók **jutalék- és díjbevételeit** a hitelintézetek és takarékszövetkezetek rendszeres adatszolgáltatásaiból, így a felügyeleti mérleg- és eredménykimutatásnak a pénzforgalmi szolgáltatási tevékenység kapott bevételeire, valamint a kártyaüzletéggel kapcsolatos kapott díj- és jutalékbevételekre vonatkozó soraiból nyertük ki.

A pénzforgalomból származónak tekintjük továbbá azt a **kamatbevételt**, amelynek az a forrása, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók a bankszámlák látra szóló egyenlegére jellemzően a BUBOR-nál alacsonyabb kamatot fizetnek, ugyanakkor ezt az összeget kihelyezve magasabb hozamot érhetnek el. A kamatbevételeket szintén az alábbiak felhasználásával becsültük meg: a felügyeleti mérleg- és eredménykimutatás adatszolgáltatásnak a nem pénzügyi vállalatokra és a háztartások látra szóló és folyószámlabetéteinek állományi adatai, valamint a kamatstatisztikákból rendelkezésünkre álló évesített vállalati és lakossági folyószámlakamatok és a háromhavi BUBOR-fixingek éves átlagos értéke. A kamatbevételeket a vállalati és a lakossági betétállomány és az éves átlagos BUBOR szorzatának, valamint a vállalati és a lakossági betétállomány és az évesített lakossági és vállalati forintfolyószámla-kamatok szorzatának különbségéből becsültük meg.

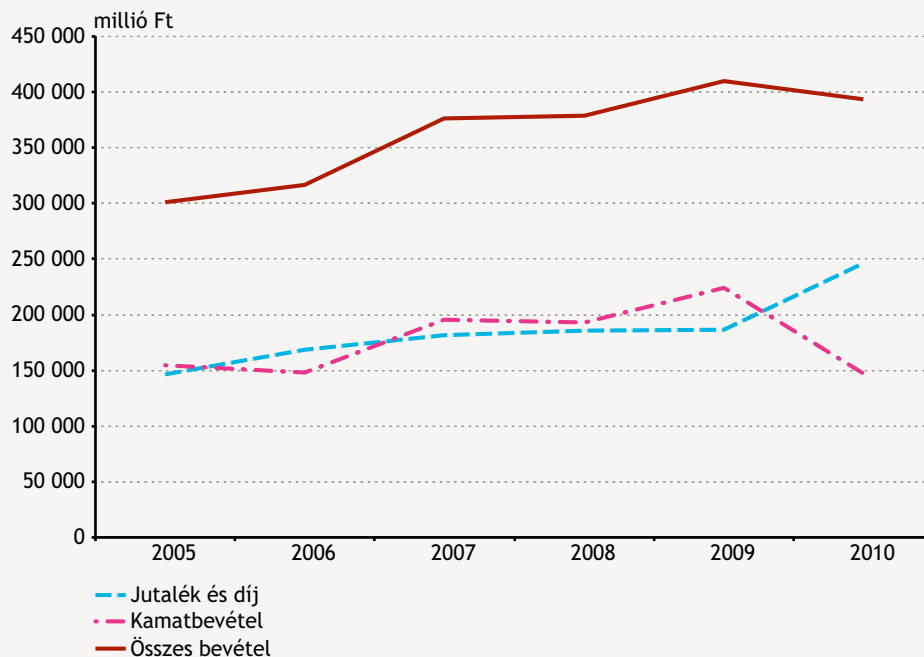
A **float** a fizetési műveletek során, az úton lévő pénzből származó kamatjövedelem, amely abból származik, hogy az átutalási megbízás összegével a fizető fél bankszámláját megterhelik ugyan, de a kedvezményezett az átutalás összegét általában csak később, jelenleg Magyarországon csak másnap, vagy hétvége, ünnepnap esetén, a rá következő banki napon kapja meg.

A pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalomhoz köthető díj-, jutalék- és kamatbevételei 2005–2010 folyamán, részben becsléseink alapján, 301–410 Mrd Ft-ot tettek ki. Ebből a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek értéke a vizsgált időszakban 147–246 Mrd Ft volt, míg a kamatbevételek becsléseink szerint 147–224 Mrd Ft közötti összeget jelentettek.

¹⁸ A kézirat 2011. decemberi lezárása óta 2012 júliusában már elindult a napközbeni átutalás rendszere.

10. ábra

A pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalomhoz kapcsolódó bevételeinek alakulása (2005–2010)



Megjegyzés: A pénzforgalmi díj- és jutalékbevételekre vonatkozó adatgyűjtés módszertana 2010-re vonatkozóan megváltozott.
Forrás: MNB.

Megvizsgáltuk azt is, hogy a kamatbevételek milyen mértékben és arányban kötődnek a lakossági és a vállalati szektorhoz. Ennek eredménye a következő táblázatban és ábrában van. A táblázatból jól látható, hogy a kamatbevételek nagyobbik része a nem pénzügyi vállalatokhoz köthető (56–58%), kisebbik része a lakossághoz, háztartásokhoz (42–44%). A vizsgált időszakban abszolút értékben, a vállalatokhoz köthető kamatbevételek nagysága 83–129 Mrd Ft közé tehető, míg a lakossághoz köthető kamatbevételek nagysága 62–95 Mrd Ft közé esik. A pénzforgalomhoz köthető kamatbevételek csúcspontjukat 2009-ben érték el.¹⁹

1. táblázat

A vállalatokhoz és a lakossághoz köthető kamatbevételek becslött értéke (millió Ft) és megoszlása

(2005–2010)

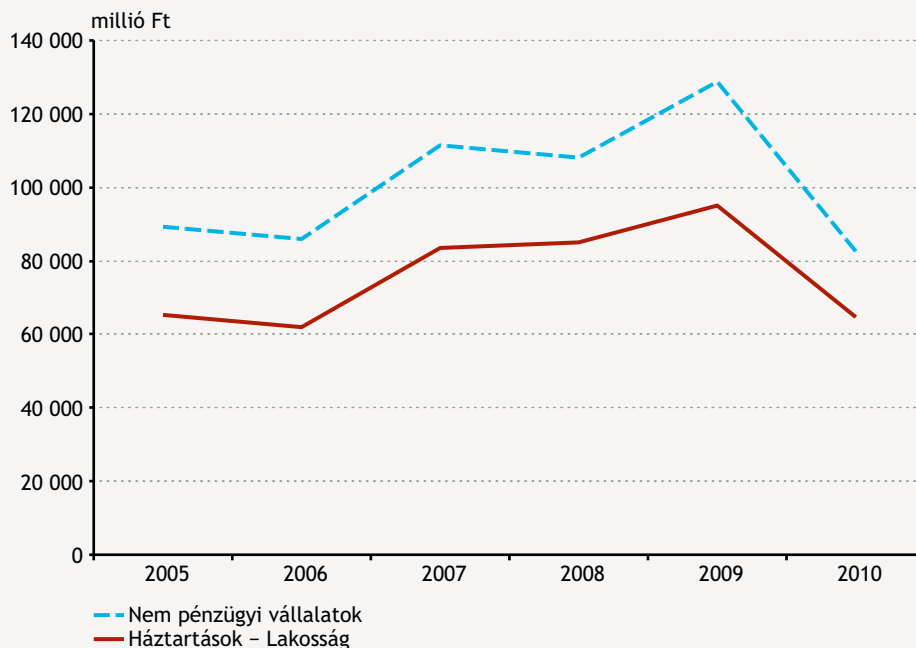
	2005	2005	2006	2006	2007	2007	2008	2008	2009	2009	2010	2010
Nem pénzügyi vállalatok	89 375	58%	85 967	58%	111 413	57%	108 004	56%	128 753	58%	82 558	56%
Háztartások – Lakosság	65 156	42%	61 968	42%	83 657	43%	85 173	44%	95 063	42%	64 718	44%
Összesen	154 532	100%	147 935	100%	195 070	100%	193 178	100%	223 816	100%	147 275	100%

Forrás: MNB.

¹⁹ A pénzforgalomból származó díj- és jutalékbevételek vállalatokhoz és lakossághoz köthető szétválasztására nem állnak rendelkezésünkre adatok.

11. ábra

A vállalatokhoz és a lakossághoz köthető kamatbevételek alakulása 2005–2010 között



Forrás: MNB.

A pénzforgalmi bevételek a vizsgált időszakban a folyó áras GDP 1,34–1,6%-át tették ki.

2. táblázat

A pénzforgalmi bevételek becsült értéke és a GDP-hez viszonyított aránya

(2005–2010)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Pénzforgalmi bevételek/GDP	1,37%	1,34%	1,51%	1,43%	1,60%	1,47%
Pénzforgalmi bevételek (millió Ft)	301 041	316 743	376 373	379 101	409 879	393 159

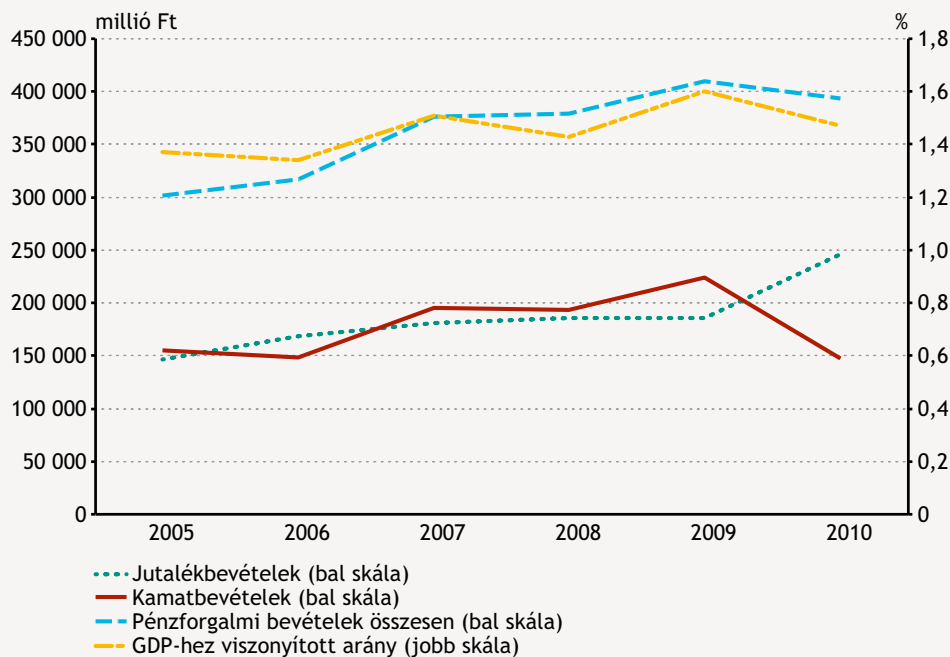
Forrás: MNB.

A vizsgált időszakban a pénzforgalmi bevételek és GDP-hez viszonyított arányuk is a legmagasabb szintjüket 2009-ben érték el. Ekkor a pénzforgalomból származó bevételek összességében közel 410 Mrd Ft-ot tettek ki.

12. ábra

A pénzforgalmi bevételek (bal skála – millió Ft) és a GDP-hez viszonyított arányuk (jobb skála – %) alakulása

(2005–2010)



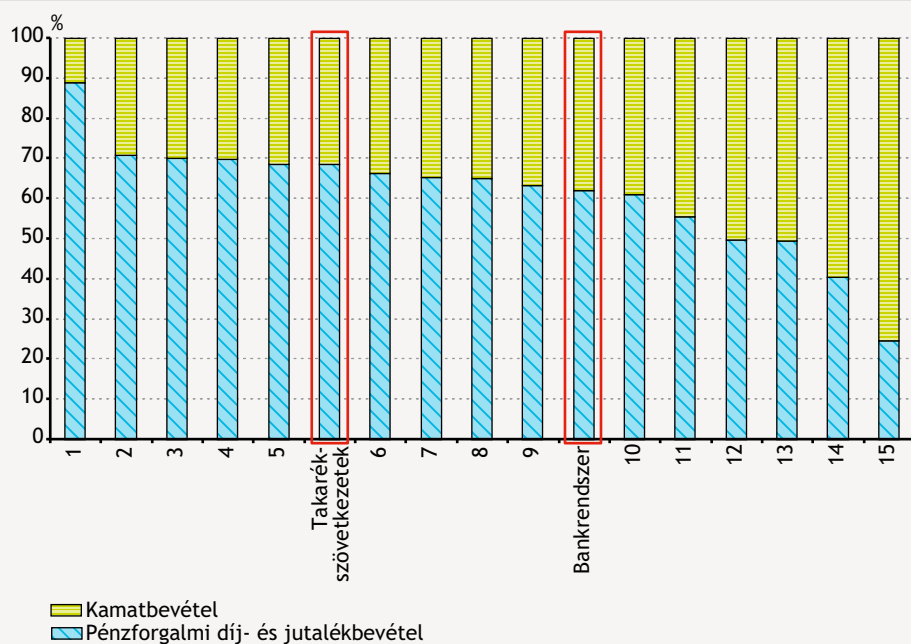
Forrás: MNB.

A 13. ábra a megkérdezett pénzforgalmi szolgáltatók, valamint a bankrendszer és a takarékszövetkezeti szektor jutalék- és díj-, valamint kamatbevételei részarányának alakulását mutatja az összes pénzforgalmi bevételen belül a 2010. évre vonatkozóan. (A bankok neveit az ábrában számok helyettesítik.)

13. ábra

Pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalmi díj- és jutalék-, valamint kamatbevételei

(2010)



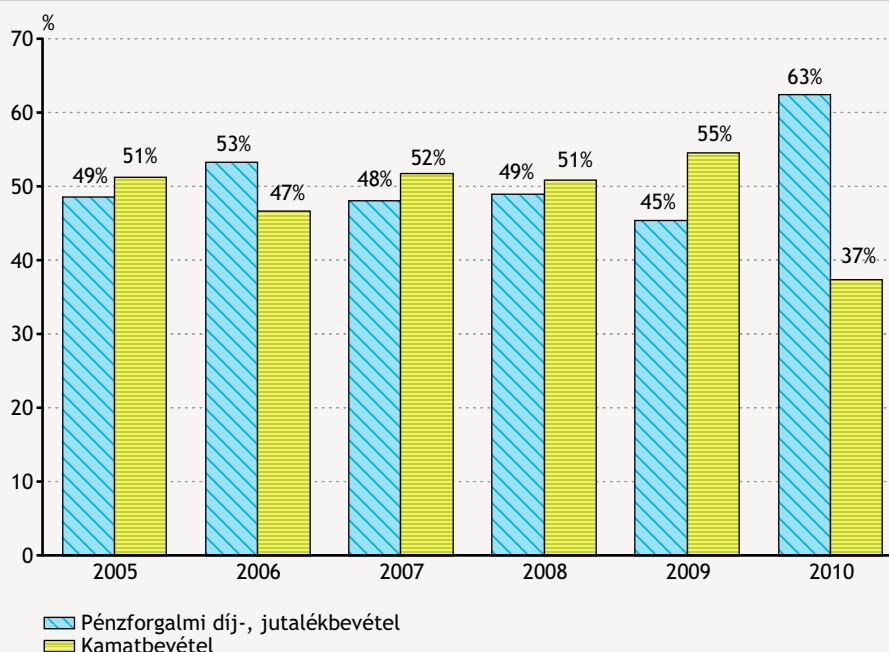
Forrás: MNB.

A pénzforgalmi bevételeken belül a 2005–2010-re vonatkozó időszakban, a pénzforgalmi szolgáltatók kamatbevételei összességében 37–55%-os, míg a díj- és jutalékbevételek 45–63%-os részarányt jelentettek. Ezért azt mondhatjuk, hogy a magyar bankok és takarékszövetkezetek pénzforgalomból származó bevételeit a vizsgált időszak nagy részében nagyjából fele-fele részben adják a pénzforgalmi díj- és jutalék-, valamint a kamatbevételek. 2010-ben azonban a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek súlya jelentősen megnövekedett, aránya az összes pénzforgalmi bevételen belül elérte a 63%-ot, míg a kamatbevételek aránya 37%-ra csökkent.

14. ábra

A pénzforgalmi szolgáltatók díj- és jutalék-, valamint kamatbevételeinek részaránya az összes pénzforgalmi bevételen belül

(2005–2010)



Forrás: MNB.

A floatbevételek nagyságára vonatkozó becslésünket tartalmazza a 2. keretes írás. A floatbevételek becsléseink szerint 3 Mrd Ft-ot, a díj-, jutalék- és kamatbevételekhez képest elhanyagolható mértéket érték el.

2. keretes írás

A floatbevételek becsült nagysága 2010-ben

A pénzforgalmi díj- és jutalékbevételekhez képest a floatbevételek nagysága kis mértékű volt, ráadásul a 2012 nyarán bevezetendő napközbeni elszámolás a floatbevételek túlnyomó többségét a rendszerből gyakorlatilag ki is küszöböli. Ennek ellenére megpróbáltuk megbecsülni ennek a bevételi forrásnak a nagyságát is. A float abból származik, hogy az átutalási megbízás összegével a fizető fél bankszámláját megterhelik, de a kedvezményezett az átutalás összegét általában csak később, jelenleg Magyarországon csak másnap, vagy hétfőre, ünnepnap esetén a rá következő banki napon kapja meg. Ennek oka az, hogy a jelenlegi kisösszegű elszámolási rendszer éjszaka számolja el a bankok közötti megbízásokat, így a bankok MNB-nél vezetett bankszámláin a következő banki napon, általában másnap reggel kerülhet sor az elszámolás során kiszámított bankközi pozíciók kiegyenlítésére. Azaz a kedvezményezett bankja is csak másnap kapja meg az átutalt összeget. Így az átutalt összeg a másnapi, a bankok MNB-nél vezetett bankszámláin történő kiegyenlítésig, a fizető fél bankjánál marad, amelyből jövedelme származik. Erre az időszakra a pénzforgalmi szolgáltató nem fizet az átutalt összegre látra szóló kamatot. Ez becsléseink szerint 3 Mrd Ft körüli összeget tett ki 2010-ben. Ezt a számot a pénzforgalmi szolgáltatók összesített BKR-forgalmát véve alapul (45 ezer Mrd Ft), a vállalati és a lakossági számlákra fizetett átlagos évesített kamattal (1,75%) és a float átlagos fennálló időtartamára (1,45 nap) vonatkozóan kalkuláltuk ki.

3. táblázat

A pénzforgalmi szolgáltatók által kapott díjak egyes fizetési módok esetében

(2009)

	Kapott díjak (milliárd Ft)
Készpénzes fizetésekhez kapcsolódó díjak	59,72
Bankkártyás fizetésekhez kapcsolódó díjak: betéti kártya	28,39
Az átutalási műveletekhez kapcsolódó díjak	59,77
ebből a papír alapú átutalási műveletekhez kapcsolódó díjak	14,47
ebből az elektronikus átutalási műveletekhez kapcsolódó díjak	45,3
A csoportos beszedési műveletekhez kapcsolódó díjak	5
A felhatalmazói levélen alapuló beszedésekhez kapcsolódó díjak	1,26
Összesen	154,14

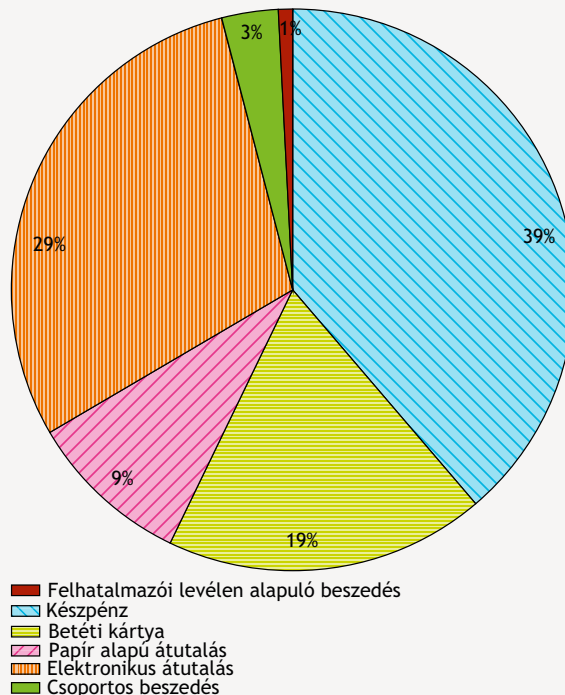
Forrás: MNB, FMTK-felmérés.

A főbb fizetési módok díj- és jutalékbevételeire vonatkozóan a fizetési módok társadalmi költségei (FMTK-) felmérésből szerezhetünk információkat. Az FMTK keretében az MNB a főbb hazai fizetési módok bevételeire vonatkozó adatokat is elkérte a pénzforgalmi szolgáltatóktól. Ezen adatok segítségével a pénzforgalmi szolgáltatói szektor²⁰ szintjén megbecsülte a fizetési módokra vonatkozó díjbevételeket.

A készpénz-átutalási megbízás kivételével a főbb hazai fizetési módok díjbevételeinek megoszlását mutatja a 15. ábra. A pénzforgalmi szolgáltatók díjbevételeinek 39%-a a készpénzből származott. Az átutalások (papír alapú és elektronikus átutalás) együttesen 38%-os részarányt képviselnek, ebből 29% az elektronikus átutalás díjbevétele és 9% a papír alapú átutalásé. Ha mindehhez hozzátesszük, hogy a 2009-es kisösszegű átutalási műveletek darabszáma összesen 277,2 millió volt, amelyből 47,1 millió darab papír alapú átutalás, 230,1 millió darab elektronikus átutalás formájában bonyolódott le, akkor megállapítható, hogy arányaiban jóval nagyobb bevételek származnak a papír alapú átutalásból, mint a közel ötszö-

15. ábra

A főbb hazai fizetési módok díjbevételeinek megoszlása 2009-ben az FMTK-felmérés alapján



Forrás: MNB, FMTK-felmérés.

²⁰ A pénzforgalmi szolgáltatói szektor bevételei között az elszámolóház, a GIRO Zrt. fizetési módokra vonatkozó bevételei is szerepelnek.

rös darabszámú elektronikus átutalásból. Ez azzal magyarázható, hogy a papír alapú átutalás költségei jóval nagyobbak, mint az elektronikus átutalásé. A betéti kártyákból származó díjbevételek 19%-ot jelentettek. A csoportos beszedésből származó díjbevételek 3%-ot tettek ki, míg a felhatalmazói levélen alapuló beszedésből származó díjbevételek részesedése gyakorlatilag elhanyagolható.

A felügyeleti mérleg- és eredménykimutatás valamint az MNB kamatstatisztikái segítségével megbecsültük a pénzforgalomból származó díj- és jutalékbevételek, valamint a folyószámlákon tartott egyenlegekből származó kamatbevételek nagyságát makroszinten, a szektor egészére vonatkozóan. Az FMTK-elemzésből a leggyakrabban használt fizetési módok pénzforgalmi díjbevételeire (de nem a kamatbevételekre) vonatkozó becslést ismertettük. A kétféle eredmény közötti különbség főként abból fakad, hogy míg az első esetben lehetőségünk volt a szektor szintű megközelítésre a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételeket és a pénzforgalomból származó kamatbevételeket nézve, addig a második esetben a becslés csak a főbb fizetési módokból származó pénzforgalmi díj- és jutalékbevételekre vonatkozott. A további különbségek okai a következők:

- az FMTK-s becslésben a hitelkártyás bevételek nincsenek benne,
- más kisebb jelentőségű fizetési módok és,
- számlavezetési díjbevételek sincsenek benne,
- a nagy értékű forgalom díjbevétele nincs benne (erre az FMTK-elemzés nem terjedt ki),
- az FMTK-elemzésben a szektoron belül egymásnak fizetett díjak kinetűződnak, mivel a pénzforgalmi szolgáltatói szektoron belül egymásnak fizetett díjak nincsenek benne a kapott díjakban.

Ha a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek nagyságára vonatkozó, a felügyeleti mérleg- és eredménykimutatás adatszolgáltatásból (178 Mrd Ft) és az FMTK-s becslésből (154 Mrd Ft) származó 2009-es adatokat összehasonlítjuk, akkor megállapíthatjuk, hogy a kétféle megközelítés nagy vonalakban megfelel egymásnak. Az FMTK-s becslés ugyanis bizonyos szempontból kisebb díj- és jutalékbevételei értéket mutat, de ennek okai az előző bekezdésben részletezettek szerint indokolhatóak.

Összességében megállapítható, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalomhoz köthető díj-, jutalék- és kamatbevételei 2005–2010 folyamán részben becsléseink alapján 301–410 Mrd Ft-ot tettek ki. Ebből a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek értéke a vizsgált időszakban 147–246 Mrd Ft volt, a kamatbevételek pedig becsléseink szerint 147–224 Mrd Ft közötti összeget jelentettek. A csúcspont a kamatbevétel tekintve a 2009-es év, a díj- és jutalékbevételeknél a 2010-es év volt. Ha e két bevételi forráshoz hozzávesszük a floatbevételek értékére vonatkozó becslést, akkor megállapíthatjuk, hogy a pénzforgalmi bevételek értéke összességében 304–413 Mrd Ft közötti tartományba tehető. Mindez azonban nem módosítja lényegesen a pénzforgalomból származó bevételek nagyságrendjét, ráadásul 2012 júliusától – a napközi elszámolás bevezetésével – a rendszerből gyakorlatilag kivezetésre is kerül.

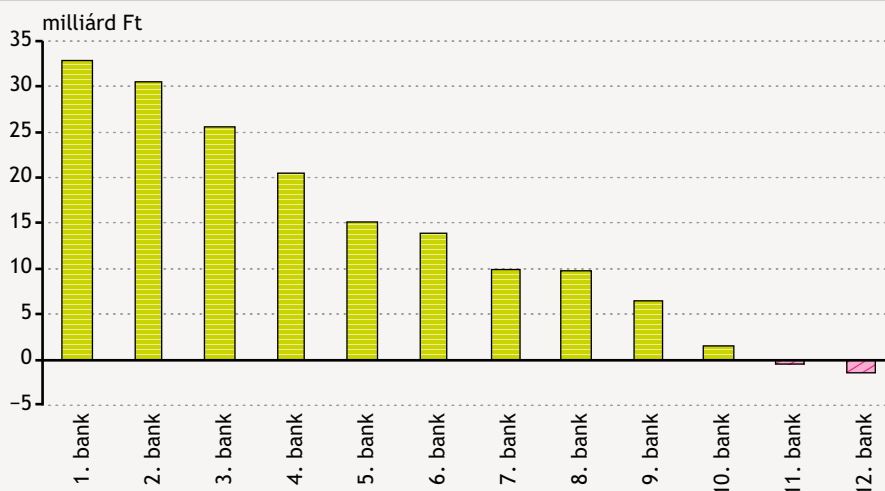
4.2. A PÉNZFORGALOMBÓL SZÁRMAZÓ BEVÉTELEK ÉS A FŐBB FIZETÉSI MÓDOK KÖLTSÉGEI

A pénzforgalomból származó díj-, jutalék- és kamatbevételeket a főbb hazai fizetési módok költségeivel összevetve azt állapíthatjuk meg, hogy a bevételek a legtöbb vizsgált banknál jóval meghaladják a főbb hazai fizetési módok költségeit, két bank esetében pedig magasabbak ezek a költségek a teljes pénzforgalmi bevételnél. Szükségesnek tartjuk megjegyezni, hogy a költségek csak a főbb hazai fizetési módok költségeit tartalmazzák, a többi, kisebb jelentőségű fizetési mód költségeit, a határon átmenő fizetési módok költségeit, a nagy értékű forgalom és az egyéb pénzforgalmi költségeket viszont nem tartalmazzák.

Csak a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek főbb fizetési módok költségeivel való összehasonlításából azt az eredményt kapjuk, hogy a vizsgált pénzforgalmi szolgáltatók több mint felénél, nem fedezik a díjakból és jutalékokból származó bevételek a költségeket. Megállapíthatjuk, hogy pozitív eredményt akkor látunk több banknál, ha a pénzforgalomból származó kamatbevételeket is figyelembe vesszük.

16. ábra

A pénzforgalomból származó bevételek (díj-, jutalék- és kamatbevételek) valamint a főbb hazai fizetési módok költségeinek különbsége az egyes bankokat vizsgálva 2009-ben



Forrás: MNB.

17. ábra

A pénzforgalomból származó díj-, jutalékbevételek, valamint a főbb hazai fizetési módok költségeinek különbsége az egyes bankokat vizsgálva 2009-ben*



* Az egyes bankok száma a 16. és 17. ábrákban nem ugyanaz.

Forrás: MNB.

4.3. KONCENTRÁCIÓ A PÉNZFORGALOMBAN

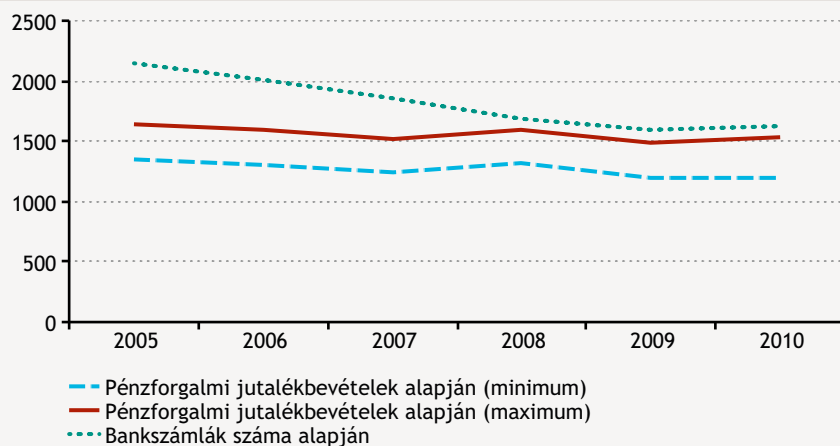
Az MNB rendelkezésére álló adatszolgáltatások pénzforgalmi jellegű adataiból koncentrációs indexet számolva megállapítható, hogy a vizsgált időszakban a bankrendszer pénzforgalmi adatokból számított koncentrációja csökkent. A Herfindahl-Hirschman index értéke a bankszámlák száma alapján 2005–2010-ben 0,16–0,22 közé esik, míg a pénzforgalmi jutalékbevételek alapján 0,12–0,16 értékek között van. (Az ábrában az index értékét – a szemléletesség kedvéért – nagyobb léptéket alapul véve ábrázoltuk.) Kissé nagyobb csökkenés mutatkozik a bankszámlák száma alapján számított indexet nézve²¹, a pénzforgalmi jutalékbevételeket tekintve a csökkenés összességében kisebb mértékű. A pénzforgalmi jutalék-

²¹ Megjegyzendő még, hogy a – koncentrációs ráta számításához használt – bankszámlák számára vonatkozó adatgyűjtés módszertanában 2008-tól változások voltak: több kisebb adatszolgáltató adata is bekerült az adatgyűjtésbe, amely a koncentrációsráta-számítás alapjául vett adatok számosságát befolyásolta.

18. ábra

A pénzforgalmi jutalékbevételek és a bankszámlák számából számított koncentrációs ráták alakulása

(2005–2010)



Forrás: MNB.

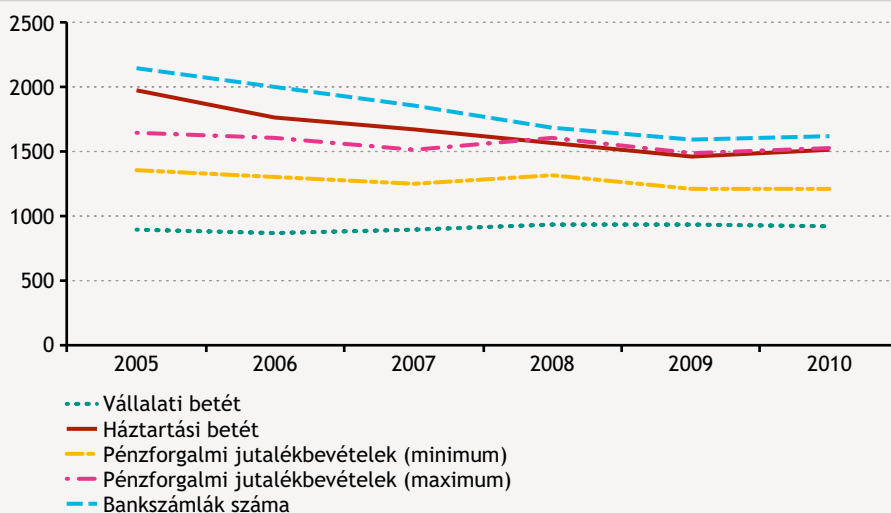
bevételekből számított koncentrációs index pontos alakulásának bemutatására a rendelkezésünkre álló adatok teljességének hiányában nem volt lehetőségünk, ezért itt az index minimum és maximum értékének alakulását becsléssel határoztuk meg. Az index alakulása a két pénzforgalmi jutalékbevételekre vonatkozó vonal közé tehető.

A pénzforgalomból számított koncentrációs indexek alakulását a bankrendszer háztartási és vállalati betét oldali adataiból számított koncentrációs indexekkel összevetve azt láthatjuk, hogy a pénzforgalomban a koncentráció kissé magasabb, mint a vállalati betét oldalon. A pénzforgalmi jutalékbevételekből számított koncentrációs index azonban alacsonyabb a háztartási betét oldali koncentrációnál, a háztartási betét oldali koncentráció a bankszámlák számából számított koncentráció mentén csökkent a vizsgált időszakban.

19. ábra

A pénzforgalmi adatokból és a bankrendszer háztartási és vállalati betéti adataiból számított koncentrációs ráták alakulása

(2005–2010)

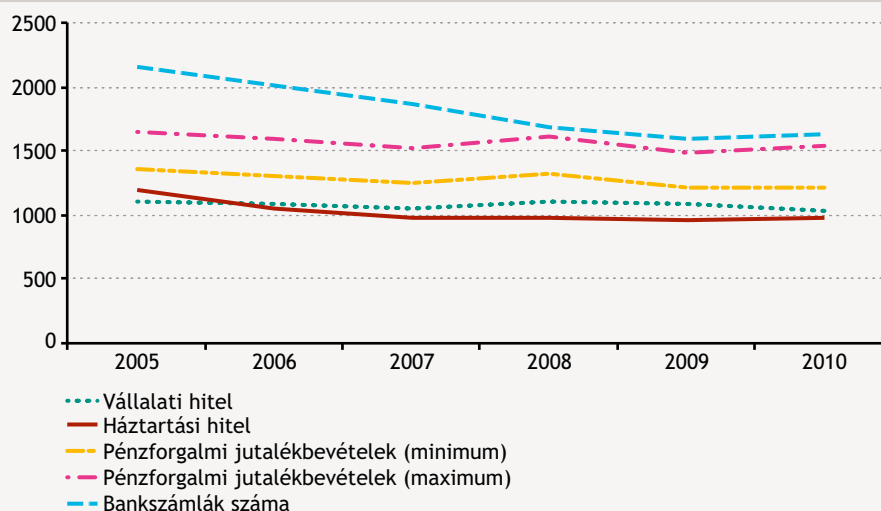


Forrás: MNB.

20. ábra

A pénzforgalmi adatokból és a bankrendszer háztartási- és vállalati hitel-adataiból számított koncentrációs ráták alakulása

(2005–2010)



Forrás: MNB.

A pénzforgalmi koncentrációs indexeket a háztartási és vállalati hitel oldali adatokból számított indexekkel összevetve az állapítható meg, hogy a pénzforgalmi koncentrációs indexek a hitel oldali adatokból számított koncentrációt meghaladják, azaz a pénzforgalomban erősebb a koncentráció, mint a hiteleknél.

4.4. A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOK FOGYASZTÓIÁR-INDEXÉNEK ALAKULÁSA MAGYARORSZÁGON

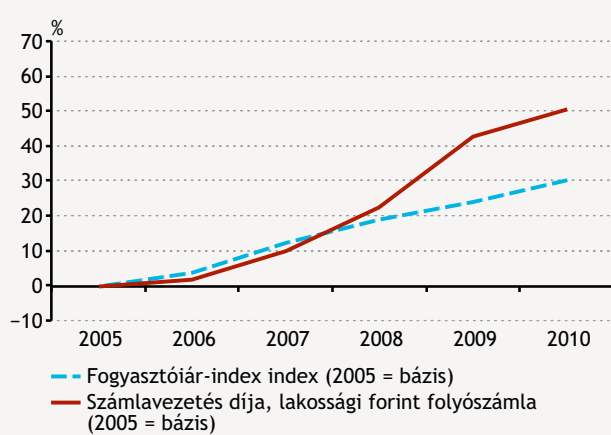
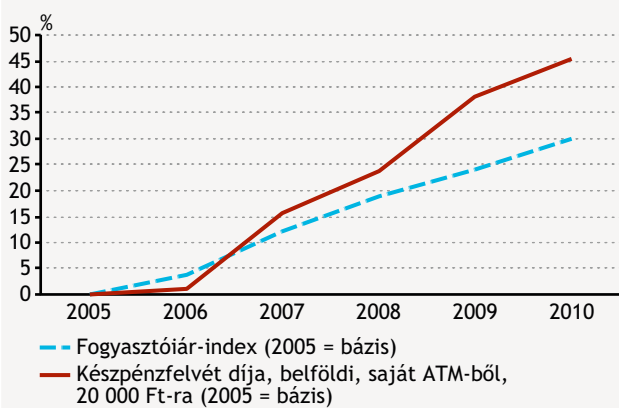
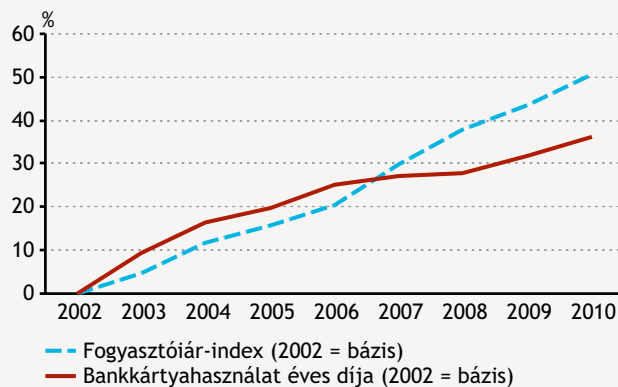
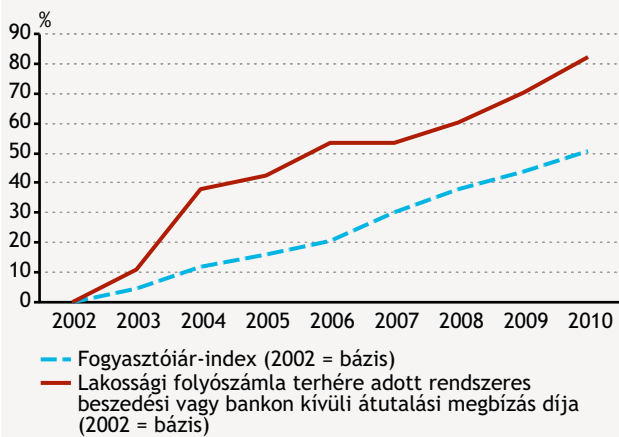
Egyes pénzforgalmi szolgáltatások árának alakulásáról idősorosan a pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó KSH-adatgyűjtésekből szerezhethetünk információkat. Az adatszolgáltatás keretében évek óta gyűjtik a lakossági forint folyószámlavezetési díjakat, a saját belföldi ATM-ből történő, 20 ezer Ft értékű készpénzfelvétel díjait, a bankkártya-használat éves díjait, valamint a rendszeres beszedési és bankon kívüli átutalások díjait.²²

A 21–22. ábra ezt a négyféle díjat, az adatszolgáltatók által beküldött díjak átlagos értékét és az árindexek kumulált százalékos alakulását, valamint a fogyasztóiár-index kumulált alakulását tartalmazza. Bár mind a négyféle pénzforgalmi szolgáltatás ára az idősorban folyamatosan növekedett, az árak nem minden esetben a fogyasztóiár-index növekedése mentén alakultak. A lakossági folyószámla terhére adott rendszeres beszedés és a bankon kívüli átutalások díjainak változása a kumulált fogyasztóiár-index alakulását az időszak során meghaladta. A bankkártyahasználat éves díjai az időszak egy részében a fogyasztóiár-index fölött, majd ezt követően alatta módosultak. A számlavezetés, a készpénzfelvétel díjai az időszak első részében a kumulált fogyasztóiár-indextől elmaradóan változtak, majd ezt követően ennél nagyobb mértékben növekedtek.

²² A KSH az egyes szolgáltatások díjainál 4–13 bank adatait, az egyes bankok esetében ugyanazon számlacsomagra vonatkozó díjakat veszi alapul.

21. ábra

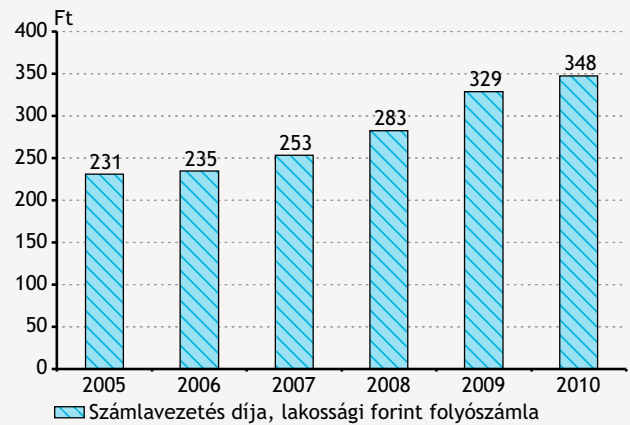
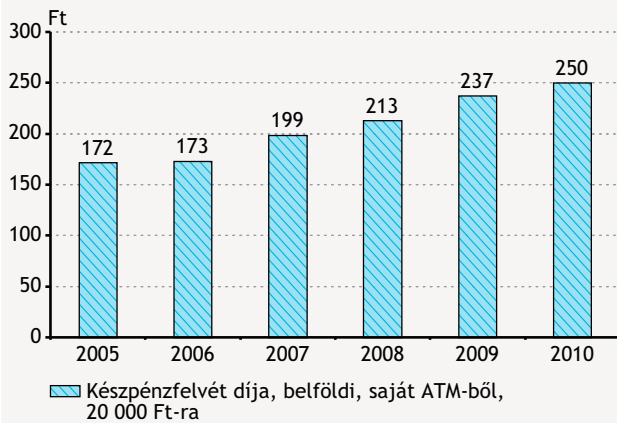
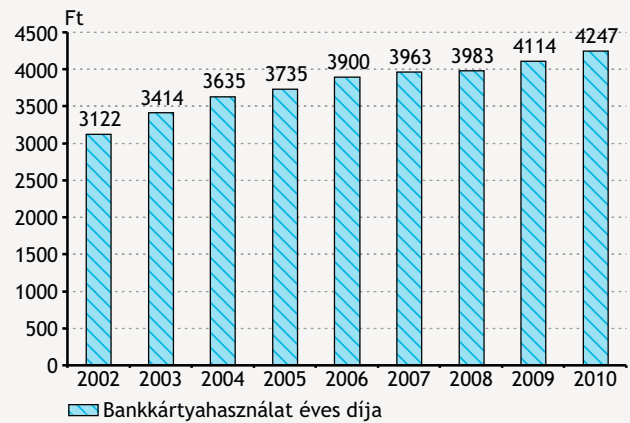
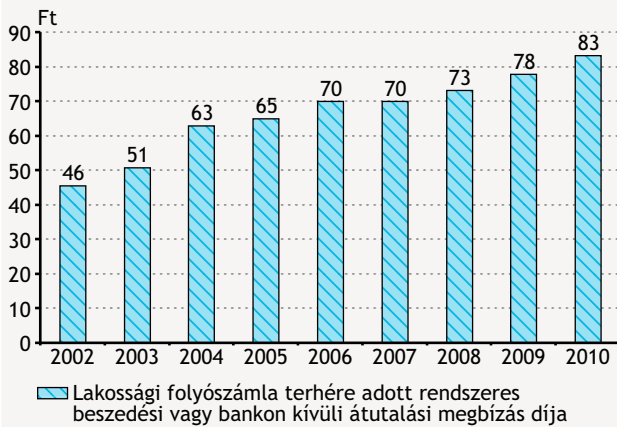
A pénzforgalmi szolgáltatások kumulált árindexének és a kumulált fogyasztóiár-indexnek az alakulása KSH-adatok alapján



Forrás: KSH.

22. ábra

A pénzforgalmi szolgáltatások árának alakulása KSH-adatok alapján



Forrás: KSH.

5. A lakossági ügyfelek és mikrovállalkozások részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazási gyakorlata

A lakosság és a mikrovállalkozások részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazása jelentősen eltér a vállalati szegmens árazásától. A lakossági kategóriához tartoznak a mikrovállalkozások is, a nekik nyújtott szolgáltatásokat a bankok a lakoságnak nyújtott szolgáltatásokhoz hasonlóan kezelik. Erre a tágabb értelemben vett szegmensre a pénzforgalmi szolgáltatók sztenderd kondíciós listákat dolgoznak ki, az áráktól való egyedi eltérésre jellemzően nincs lehetőség. Természetesen ez nem jelenti azt, hogy a tágabb értelemben vett szegmensre ugyanazon díj- és jutaléktételek vonatkoznak, mert a bankok életkor, jövedelmi helyzet, esetleg újabban foglalkozási csoport (pl. egészségügyi dolgozók, könyvelők, újságírók, művészek, ügyvédek, adótanácsadók stb.) szerint is különféle számlacsomagokat állítanak össze, a különféle ügyfelek igényeinek és szokásainak megfelelően. A lakossági pénzforgalmi szolgáltatások árazásának jellemzői között kiemelendő a nyilvános kondíciós listák megléte, amely a pénzforgalmi szolgáltatások árazását összehasonlíthatóvá teszi. A vállalati árazással szemben a szegmentáció átláthatóbb, több dimenzió mentén folyik. Az alábbiakban a lakossági, mikrovállalati ügyfelekre alkalmazott árazási gyakorlatot vizsgáljuk meg részletesebben.

5.1. AZ ÁRAZÁS ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI

A pénzforgalmi szolgáltatók a lakoságnak nyújtott szolgáltatások díjainak szempontjából különálló pénzforgalmi termékeket, szolgáltatáselemeket azonosítanak, de jellemzően a pénzforgalmi szolgáltatások árazása számlacsomagokban történik. A díjak szempontjából minden pénzforgalmi szolgáltató különálló pénzforgalmi termékeket, szolgáltatáselemeket azonosít, a lakossági szolgáltatások árazásánál azonban számlacsomagonkénti differenciálás történik, és a különféle számlacsomagokban ugyanazon pénzforgalmi szolgáltatásoknak más és más az ára. A pénzforgalmi szolgáltatók a számlacsomagban lévő minden termék/szolgáltatás árát tételesen meghatározzák, ezeket az árakat a szolgáltatók hirdetményei részletesen tartalmazzák. Külön díjtételek vonatkozhatnak a pénzforgalmi szolgáltatásokra a tranzakciók iránya (bankon belüli, kívüli, nemzetközi), a benyújtás csatornája (pl. telefon, internet) és módja szerint is.

5.1.1. Az önköltség figyelembevétele az árak meghatározása során

Az egyes pénzforgalmi szolgáltatások árazásában a pénzforgalmi szolgáltatók az önköltséget figyelembe veszik ugyan, ha egyáltalán ki tudják mutatni, de az árazásban nem a költségek dominálnak, hanem számos egyéb tényezőt is figyelembe vesznek. A mintánkban a kérdőív válaszaiban 9 bank válaszolta azt, hogy az önköltséget figyelembe veszik a pénzforgalmi szolgáltatások árazásakor, két pénzforgalmi szolgáltató szerint pedig nem ez határozza meg a pénzforgalmi szolgáltatások árát. Az interjúk során elmondták, hogy döntően nem az önköltség a fő áralakító tényező. Mindössze két bank válaszolta határozottan azt, hogy az önköltség fontos áralakító tényező, ezenkívül egy bank említette meg, hogy figyelembe veszi ugyan, de nem túlzottan kifinomult az a rendszer, aminek a segítségével az önköltséget kiszámítják. A mintánkban lévő pénzforgalmi szolgáltatók különböznek abból a szempontból is, hogy az önköltséget üzletági, a termékek/szolgáltatások mely szintjén veszik figyelembe, illetve kiszámítják-e egyáltalán az egy termékre eső önköltséget. Három pénzforgalmi szolgáltató említette meg azt a szempontot, hogy elsősorban a csomagok árazásánál figyelik az önköltségek megtérülését, másik három pénzforgalmi szolgáltató arra törekszik inkább, hogy a termékek/szolgáltatások összességében legyenek nyereségesek. A mintában lévő két pénzforgalmi szolgáltató a pénzforgalmi szolgáltatások önköltségének kimutatására jelenleg nem képes, de mindketten törekszenek a költségek kimutatására képes rendszer kiépítésére. Az interjú során egy bank megemlítette, hogy az önköltségek kiszámítására képes új mód-

szertan kidolgozásán dolgozik. Mivel csak nagyvonalakban ismeri a termékei önköltségét, így jelenleg arra törekszik, hogy a termékek ne legyenek veszteségesek.

A közvetett költségek számbavétele több banknál okoz kisebb-nagyobb nehézségeket. A közvetett költségeket a pénzforgalmi szolgáltatók eltérő módokon veszik számításba – ha egyáltalán számolnak ezekkel. Elsősorban a jól elkülöníthető közvetlen költségeket osztják rá a termékre/szolgáltatásra, ilyen jól elkülöníthető költség a GIRO- és a VIBER-díj, a nemzetközi átutalások díja. A közvetett költségeket eltérő módokon, a lehetőségekhez mérten, akár becsléssel veszik figyelembe. A fajlagos közvetett költségeket egy bank nem számítja ki, valamint két pénzforgalmi szolgáltató csak üzletági szinten kíséri meg felosztani a közvetett költségeit. Két pénzforgalmi szolgáltató a közvetett költségeit egyáltalán nem osztja rá a termékekre. Két bank folyamatköltség-számítási módszert alkalmaz, a számítás során itt is szerepet kap a becslési módszer. Egy bank a felosztott közvetlen költségek alapján alokálja a közvetett banki költségeket az egyes termékekre a termékszerű jövedelmezőségi számítások során.

4. táblázat

A közvetett költségek figyelembevételének módszerei

	Módszer
1. bank	üzletági szinten
2. bank	üzletági szinten, bérköltség alapján
3. bank	átlagos eloszlással
4. bank	nincs önköltség-számítás
5. bank	a felosztott közvetlen költségek alapján a hálózat esetén az emberierőforrás-igény, a központi területek esetén a termékre fordított idő függvényében
6. bank	folyamatköltség-számítás
7. bank	lehetőség szerint
8. bank	nem veszik figyelembe
9. bank	folyamatköltség-számítás a megfelelő irányszámok segítségével
10. bank	a kontrolling által kidolgozott részletes módszertan alapján
11. bank	becslés, fajlagos (egy műveletre vonatkozó) közvetett költséget nem számolnak

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A hitelintézetek a pénzforgalmi termékek árazásában figyelembe veszik a benyújtási csatornák (a számítástechnikai rendszer, az ügyintéző, az internet és a telefon) költségeiben jelentkező különbségeket, azaz a pénzforgalmi szolgáltatók csatornaalapú árazást alkalmaznak. A kevesebb erőforrást, többnyire emberi erőforrást igénybe vevő pénzforgalmi szolgáltatások, az elektronikus szolgáltatások díj- és jutaléktételei jóval kedvezőbbek a hitelintézet erőforrásait jelentősen felhasználó szolgáltatások árainál. Így van ez pl. az elektronikus, interneten vagy telefonon benyújtott átutalási megbízások esetében. Ugyanakkor azt is meg kell jegyeznünk, hogy bár jellemző törekvés a papír alapú tranzakciók teljes költségének megtérítése, de több bank elmondása szerint nem érvényesíthetők teljes mértékben a költségek a papír alapú tranzakció díjaiban, jutalékaiban. Sok ügyfél hagyományosan ragaszkodik a papír alapú termékekhez, esetükben a papír alapú szolgáltatások további jelentős díjmelése nagy ellenállásba ütközik.

Az egyes pénzforgalmi szolgáltatásokhoz kapcsolható visszaélések költsége közvetlenül nem épül be a termékek árába. A visszaélésekkel kapcsolatos technikai, megelőzési tevékenység, pl. monitoring rendszer kiépítése, annak költség-vonzatán keresztül gyakorolhat hatást a pénzforgalmi termékek díjaira. Van olyan hitelintézet, amely a működési károkra biztosítással is rendelkezik. A folyamat, biztonság szabályozásával, javításával igyekeznek a visszaéléseket megelőzni, ezért ezekkel az árazásban a későbbiek során közvetlenül többnyire már nem számolnak.

Összességében elmondható, hogy a legtöbb bank elsődlegesen nem költség alapon árazza a pénzforgalmi szolgáltatásokat. A bankok jó része nem képes a pénzforgalmi szolgáltatások önköltségét pontosan kimutatni, ez különösen a kisebb pénzforgalmi szolgáltatókra igaz, ahol nem állnak rendelkezésre a szofisztikált kontrollingrendszerek, amelyek ezt lehetővé tennék. Sok nehézséget okoznak a közvetett költségek kiszámításának a nehézségei is, ezért sok helyen csak a közvetlen költségeket veszik figyelembe, a közvetett költségek alokálására már nincs erőforrás. A közvetett költségek felosztását ezért többen a termékek szintjén nem végzik el. De a költségeken alapuló árképzésnek a piaci verseny is

gátat szab, azaz inkább a versenytársakhoz igazodó árképzés a jellemző. Mindezek természetesen nem jelentik azt, hogy ne lenne alapvető törekvés a szolgáltatás nyereségességére, de a tranzakciós egységköltségeket jellemzően nem elsődleges szempontként veszik figyelembe a bankok az árképzés során. Ugyanakkor, a benyújtási csatornák költségeiben jelentkező különbségek a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában is megmutatkoznak, a pénzforgalmi szolgáltatók csatorna alapú árazást alkalmaznak, előnyben részesítik a kisebb élőmunka-igényű, kevésbé költséges elektronikus benyújtási módokat.

5.1.2. Az árazási döntés meghozatalának folyamata

A megkérdezett pénzforgalmi szolgáltatók többsége a pénzforgalmi szolgáltatások/termékek alapáiról először külön döntést hoz, majd a számlacsomagokat tekintve téríti el vagy határozza meg az árakat. Három esetben a bank csak a csomagokat nézve hoz döntést az ákról, és csak ritkán vagy egyáltalán nem határozza meg ezt megelőzően a pénzforgalmi szolgáltatás alapárát. A gyakorlatban egy esetben az is előfordul, hogy a csomagokat alkotó termékek ára alapvetően egységes. Először az alapárról születik meg a döntés, majd ezt figyelembe véve, a termékeket és szolgáltatás-elemeket „összecsomagolják”, így a csomagok csak a nyújtott szolgáltatásokban különböznek egymástól, azaz kevés kivételtől eltekintve, minden csomagban ugyanazt az alapárát alkalmazzák.

5. táblázat Döntéshozatal alapárról, illetve csomagárról	
	Szolgáltatók száma alapján
Csak csomagban határozza meg az árakat	3
Alapárról dönt, amely a csomagban módosulhat	7
Alapárról dönt, amely a csomagban jellemzően nem módosul	1
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.	

Az árazás folyamata a pénzforgalmi szolgáltatóknál a különféle termékek esetében döntő többségében hasonló. Két pénzforgalmi szolgáltató említette meg, hogy egyes termékekre kiemelt figyelmet fordítanak, egy szolgáltató a privát banki szegmenst emelte ki, amelynél a folyamat eltérő, míg egy másik a bankkártyákat hozta fel.

A pénzforgalmi termékek díjait, jutalékait a pénzforgalmi szolgáltatók rendszeresen, évente egyszer vagy többször is felülvizsgálják. A pénzforgalmi szolgáltatások árainál való döntést alapos elemzői munka előzi meg. Időről időre alapos versenytárselemzést, piaci kitekintést végeznek, amely a versenytársak árainak, termékeinek és szolgáltatásainak, valamint a várható tendenciáknak, a díj emelését behatóró tényezőknek (pl. infláció) az elemzését, valamint az ügyfélevárássok feltárását foglalja magában. Megtörténik a stratégiai célok meghatározása, az árazást befolyásoló jogszabályi keretek, valamint a múltbéli tranzakciós volumenek és jövőbeli tervek áttekintése. A pénzforgalmi szolgáltatások önköltségének és a profitelvárásoknak a figyelembevétele mellett, az ügyfelek árérzékenységét is figyelembe veszik. Elvégzik a szükséges jövedelmezőségi számításokat, a várható bevételeket kiszámítják.

5.1.2.1. Az árazási folyamatban figyelembe veendő szempontok

A 6. táblázat azt foglalja össze, hogy a megkérdezett pénzforgalmi szolgáltatók milyen arányban elemzik az árazási folyamatban a táblázatban szereplő szempontokat.

- **A versenytársak által alkalmazott árak a legfontosabb áralakító tényezőt jelentik**, ezért a folyamatban is kiemelkedő jelentősége van a versenytárselemzésnek. A lakossági üzletágban a versenytárselemzés a versenytársak által ajánlott termékek, a termékpaletták, a pénzforgalmi szolgáltatások árainak, akcióinak, valamint egyes bankok esetében a piaci részesedés figyelemmel kísérését foglalja magában. A versenytárselemzés alapja elsősorban a publikusan elérhető kondíciós listák vizsgálata, de az ügyfélkutatások megállapításai, ezeken felül a bank ügyfeleinek megkérdezésén, visszajelzésén alapuló tapasztalatokat is beépítik a szempontrendszerbe. Versenytárselemzésre, a versenytársak árainak figyelemmel kísérésére folyamatosan (havonta, negyedévente, félévente, évente) sor kerül.

6. táblázat

A pénzforgalmi szolgáltatások árait befolyásoló elemzési szempontok a kérdőívben említettek szerint

	Szolgáltatók száma alapján
Versenytárselemzés	91%
Várható önköltség kiszámítása	55%
Törvényi és szabályozási környezet jelenlegi és várható keretei	55%
Várható bevételek becslése	45%
Belső historikus adatok vizsgálata (termékforgalmi adatok is)	36%
Profitabilitás figyelembevétele	36%
Ügyfélpreferenciák elemzése	27%
Külső környezet (mikro- és makrotényezők, infláció) vizsgálata	27%
IT-környezet adta lehetőségek vizsgálata	27%
Stratégiai célok szem előtt tartása	18%
Ügyfelek árérzékenysége	9%

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

- A **szabályozási környezetet**, valamint annak változását a pénzforgalmi szolgáltatóknak több mint a fele, a BKR-ben történő fizetési forgalomból való részesedésük alapján, több mint 62%-a tartotta fontos szempontnak az árak kialakítása során. Ez abban nyilvánul meg, hogy a szabályozási környezet változását folyamatosan nyomon követik, és az árazási döntés előkészítésében véleményezőként a jogi szakterületek is aktívan részt vesznek.
- A **várható önköltség** kiszámítására a pénzforgalmi szolgáltatók több mint felénél kerül sor az árazási folyamat során. Ez egyben alátámasztja azt az előbbiekben már említett tapasztalatunkat is, hogy az árazási folyamatban elsődlegesen nem az önköltségek figyelembevételére koncentrálnak.
- A **belső historikus adatok**, így a termékforgalmi adatok figyelembevételét a pénzforgalmi szolgáltatók 36%-a említette, amelyek részesedése a fizetési forgalom alapján 43%. A belső historikus adatok körébe a tranzakciós darabszám- és értékadatok, valamint az állományi adatok sorolhatók.
- Számarányukat és a fizetési forgalomból való részesedésüket tekintve is, a pénzforgalmi szolgáltatóknak közel a fele tartotta fontosnak a **várható bevételek** becslését. A várható bevételek becslése a bázist képező tranzakciós, ügyféladatokat, ügyfélszokásokat és a bank piaci részesedése alapján, valamint a jövőbeni tendenciák, így a várható ügyfélszám és várható tranzakciószámok figyelembevételével történik.
- A **profitabilitás** fontossága mind számban, mind a fizetési forgalom arányában önállóan 40% körüli értéket képvisel.
- A megkérdezettek közel egyharmada említette meg, hogy az árazási folyamatban az elemzés során figyelembe veszi az **ügyfelek preferenciáit**, a **külső környezetet**.
- Az **informatikai környezet és stratégiai célok** figyelembevételét 3, illetve 2 bank említette meg.
- Egy bank az **ügyfelek árérzékenységét** is megemlítette elemzési szempontként a kérdőívekben.

A díjak emelését befolyásoló egyéb, a külső környezet részét képező gazdasági tényezők közül kiemelt jelentősége van az **infláció** figyelemmel kísérésének. A pénzforgalmi piacon kialakult árazási tendencia szerint ugyanis, az éves felülvizsgálatok során a bázisárak inflációs korrekciója történik meg. Több pénzforgalmi szolgáltató említette meg azt a gyakorlatot, hogy az előző éves díjakat és jutalékokat az inflációval megegyező mértékben emelik meg. Egy bank meglévő ügyfelei esetében azt a transzparens árazási elvet követi, hogy a díjakat a KSH által a megelőző naptári évre közzétett átlagos fogyasztóiár-indexhez köti és ezzel indexálja. Az árak „röghöz kötésének” okaiként az erős piaci versenyt, a szabályozás által behatárolt kereteket, valamint azt jelölték meg, hogy az ügyfelek túlnyomó többsége nem vált bankot. Mindezek miatt az árazásnak is sajátos szerepe van.

5.1.2.2. Jogszabályi rendelkezések a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában

A pénzforgalmi szolgáltatások árazását befolyásoló jogszabályokat és legfontosabb rendelkezéseiket tartalmazza a 3. keretes írás. A pénzforgalmi szolgáltatások árazását befolyásoló jogszabályok a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény (Hpt.), valamint a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pftv.) rendelkezései. A Hpt. előírja, hogy a szerződésben a díjakat, költségeket egyértelműen meg kell határozni, valamint a törvény gátat szab az ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosításnak. A kedvezőtlen szerződésmódosítást csak bizonyos feltételek és körülmények esetére teszi lehetővé, valamint elrendeli, hogy a hatálybalépést 15 nappal megelőzően hirdetményben is közzé kell tenni. Egyoldalúan nem lehet új díjat és költséget bevezetni, valamint egyes elemek számítási módja sem módosítható kedvezőtlenül. A módosítás okát az ügyfél számára elérhetővé kell tenni, és a hirdetményi tájékoztatásban egyértelművé kell tenni, hogy melyik díj, költség milyen mértékben változik. A Pftv. a pénzforgalmi keretszerződés módosítására vonatkozóan kimondja, hogy a módosítást meghatározott módon, a hatálybalépést megelőzően 60 nappal lehet kezdeményezni. A módosítás hatálybalépését megelőző napig az ügyfél a keretszerződést díj- és költségmentesen, azonnali hatállyal felmondhatja.

3. keretes írás

A pénzforgalmi szolgáltatások árazását befolyásoló jogszabályok

A hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény

210. § (2) A pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződésben egyértelműen meg kell határozni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit és a szerződést biztosító mellékkötelezettségek érvényesítésének módját, következményeit is.

(11) A (3) bekezdésben nem szabályozott szerződések esetén kamatot, díjat vagy egyéb szerződési feltételt csak akkor lehet egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül módosítani, ha a szerződés ezt a pénzügyi intézmény számára – külön pontban – egyértelműen meghatározott feltételek, illetve körülmények esetére lehetővé teszi. A szerződés kamatot, díjat érintő – az ügyfél számára kedvezőtlen – módosítását a módosítás hatálybalépését tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni, elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása esetén az ügyfelek számára folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton is elérhetővé kell tenni.

(12) Szerződés egyoldalúan nem módosítható új díj vagy költség bevezetésével. Az egyes kamat, díj vagy költségelemek szerződésben meghatározott számítási módja egyoldalúan, az ügyfél számára kedvezőtlenül nem módosítható.

(13) Az ügyfél hirdetményben történő tájékoztatása során biztosítani kell, hogy megállapítható legyen, melyik kamat-, díj- vagy költség-elem milyen mértékben változik. Az ügyfél számára elérhetővé kell tenni a módosítás okait.

(14) A pénzügyi intézmény az ügyfél számára nem kedvezőtlenül egyoldalúan módosíthatja az ügyféllel kötött szerződés feltételeit.

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény

15. § (1) A keretszerződés módosítását a pénzforgalmi szolgáltató kizárólag a 8. §-ban meghatározott módon kezdeményezheti a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább két hónappal.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdőnapnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.

(3) A keretszerződés módosításának kezdeményezése esetén a pénzforgalmi szolgáltató köteles az ügyfelet tájékoztatni arról, hogy a módosítást az ügyfél részéről akkor lehet elfogadottnak tekinteni, ha annak hatálybalépése előtt a szolgáltatót nem tájékoztatta arról, hogy a módosítást nem fogadja el. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a módosítás hatálybalépése előtti napig az ügyfél jogosult a keretszerződés azonnali és díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentes felmondására.

(4) A kamatláb vagy átváltási árfolyam módosítására a (2) bekezdés szerinti értesítés nélkül és azonnal is sor kerülhet, ha a felek ezt a lehetőséget a keretszerződésben kikötötték, és a változások a 10. § c) pontjának cb) pontjában meghatározott referencia-kamatlábon vagy referencia-árfolyamon alapulnak.

(5) A pénzforgalmi szolgáltató a kamatláb változásáról az ügyfelet a 8. §-ban és a 9. §-ban meghatározott módon köteles tájékoztatni kivéve, ha a keretszerződés szerint abban állapodtak meg, hogy a pénzforgalmi szolgáltató a tájékoztatást az ügyfél részére meghatározott gyakorisággal és módon adja meg. A kamat vagy árfolyam ügyfél számára előnyös változása esetén a pénzforgalmi szolgáltatót tájékoztatási kötelezettség nem terheli.

5.1.2.3. Az árazási folyamat

Az árazási folyamatban különféle banki területek vesznek részt, majd a végső döntéshez előterjesztés készül, amelyet az árazási bizottság, az ALCO (eszköz-forrás bizottság) vagy az üzletágért felelős vezető, vezetői értekezlet, igazgatóság hoz meg. Általában egy szakterület, többségében az üzleti területek, termékmenedzsment vagy kisebb részben a lakossági üzletág egésze készíti az előterjesztést, amelyet több szakterület is véleményez. A véleményezési folyamatban bankonként, a struktúrától és a bank méretétől függően részt vesznek az érintett üzleti és egyéb területek, így a jogi, az informatikai, a compliance, a kontrolling, az értékesítési, a termék- és szegmensmenedzsment, a fizetésforgalmi, bankkártya területek és a marketing.

7. táblázat

A pénzforgalmi szolgáltatások árairól való döntéshozatal

	Szolgáltatók száma alapján
Van árazási bizottság (ALCO vagy egyéb bizottság)	6
Nincs árazási bizottság, vezető vagy valamilyen vezetői csoport dönt	5
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.	

A döntést követően a hatálybalépítéssel kapcsolatos feladatok végrehajtására kerül sor, amely az új díjak és jutalékok kihirdetését, az ügyfelek tájékoztatását foglalja magában. Mindezek alapján az árazás egyszerűsített folyamatát mutatja be a 23. ábra.

Az árazási döntés meghozatalához a legtöbb bank nem használ zárt modellt vagy árazóképletet, mindez azonban nem jelenti azt, hogy más módokon ne élne a modellezés lehetőségével. Több bank készít az árazást támogató modelleket, amelyekben az egyes termékek által termelt bevételeket és költségeket „modellezik”, valamint figyelembe veszik az ügyfelek tranzakciós szokásait, a termékcsoportok bevételeit, a jövőbeni elvárásokat, terveket. Összességében a modellezéssel él fizetési forgalom alapján a bankok több mint 50%-a. Mint az előzőekben említettük, olyan bank is van, amely a pénzforgalmi szolgáltatások díjait évente úgy változtatja, hogy a megelőző naptári évre, a KSH által közölt átlagos fogyasztóiár-indexhez köti, és azt transzparensten az ügyfeleivel is előre közli. Ettől eltérő gyakorlatot csak új termékek, vagy előre, az üzletszabályzatban meghatározott jellemzők esetében folytat.

8. táblázat

Zárt modellek vagy árazóképletek használata a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában

	Szolgáltatók száma alapján
Zárt modellt vagy árazóképletet használ	2
Zárt modell vagy árazóképlet nincs, de modellezéssel él	4
Zárt modellt vagy árazóképletet nem használ, nem modellezik	5
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.	

A pénzforgalmi szolgáltatások árának kialakítása a bankok önálló döntése, az anyabank (ha van) jellemzően nem ad egységes árazási módszertant, iránymutatást a témában. A helyi döntéshozatalt az is indokolja, hogy (pl. a SEPA-

23. ábra
Az árazás folyamata



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

átutalás kivétel) kevés ugyanolyan termék/szolgáltatás található jelenleg a különböző országokban, és a különböző ügyfélszokások miatt sincs a szigorú előírásoknak relevanciája. Kezdeményezések azonban vannak, pl. az anyabanki értékek (a transzparencia, érthetőség, egyszerűség, stabilitás stb.) szerepet kaphatnak az árazásban, néhány esetben pl. régiókra vonatkozóan adnak iránymutatást, szabályozzák az árazási döntés meghozatalának a folyamatát, csoport szintű szinergiákat kihasználó akciókhoz érdemes lehet csatlakozni, időszakonként a tapasztalatok cseréjét lehetővé tevő árazással foglalkozó egyeztetéseket szerveznek. Lényeges szempont azonban, hogy az árazásra vonatkozó szigorú módszertan, iránymutatás nincs, de a hazai bankok jó részének az anyabankok határozzák meg a profitelvárást, és ezzel bár csak közvetetten, de mégiscsak elvárásokat fogalmaznak meg az árazással kapcsolatban is.

5.2. PÉNZFORGALMI BEVÉTELEK BECSLÉSE, JÖVEDELMEZŐSÉG

Az árazási döntés nyomán a várható pénzforgalmi bevételek becslése a pénzforgalmi szolgáltatók többségénél bázis alapú előrejelzéssel, a múltbeli és jövőbeli tendenciákat figyelembe véve történik. Historikus adatok alapján mérik fel az árazási döntés nyomán érintett ügyfélkört, a tranzakciók számát, az ügyfélszegmensek tranzakciós szokásait. A jövőre vonatkozóan a piaci tendenciákat, az árazási döntés nyomán kialakuló várható tranzakciószámokat és a várható ügyfélszámot (a lemorzsolódást és az ügyfélszerzést is) figyelembe véve számítják ki a várható pénzforgalmi bevételeket. Ettől eltérő megközelítéssel a mintában csak elvétve találkoztunk. (Például a várható pénzforgalmi bevételeket úgy kapják meg, hogy az előző időszak bevételeit az árváltozás mértékével korrigálják vagy az ügyfélszokások alapján az árváltozás mértékét figyelembe véve történik a becslés.)

Az egyes pénzforgalmi termékeket nézve nem jellemző, hogy a bankok profitelvárást fogalmaznának meg. A profitelvárás inkább ügyfélszegmensekre, termékcsoportokra (forint-, deviza-, bankkártyás, készpénzes szolgáltatásokra), üzletágakra, a pénzforgalmi termékek összességére vonatkozik. A bankok azonban jellemzően törekszenek arra, hogy az egyes termékek se legyenek önmagukban veszteségesek, ami a közvetlen hozzájuk köthető költségek megtéríttetését illeti.

9. táblázat

Profitelvárások a pénzforgalomra vonatkoztatva

	Szolgáltatók száma alapján
Ügyfélszegmens és termékcsoporthoz tartozó	4
Ügyfélszegmens és üzleti szintű	2
A pénzforgalomra vonatkozóan összességében	3
Ügyfélszegmens és termék szintű	1
Nincs	1

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A bankok kiemelt szempontként tekintenek az ügyfélszegmensek jövedelmezőségére, a jövedelmezőséget rendszeresen visszamérik. Mindez azt is jelenti, hogy az ügyfélszegmensek jövedelmezőségének dominanciája a tranzakciós termékek rovására is megvalósul, azaz nem az a fontos, hogy összességében mennyit profitálnak pl. az átutalásból, készpénzes szolgáltatásokból, hanem az, hogy összességében az ügyfelek egyes csoportjain, akár üzleti szinten mennyi jövedelmet, profitot érnek el. Vannak olyan bankok, amelyek töreksenek a termék/termékcsoporthoz tartozó jövedelmezőség meghatározására is, ez azonban összefügg azzal, hogy ki kell tudniuk mutatni a költségeiket ezen a szinten. Ez több pénzforgalmi szolgáltatónál is a költségek számbavételének, felosztásának nehézségei miatt is problémákat vet fel.

A pénzforgalmi termékek várható jövedelmezőségének megítélésénél a közvetett hatásokat, szinergiákat, keresztértékesítési lehetőségeket (forrásgyűjtés segítségét, hitel- és betéti termékek értékesítését) közvetlen vagy közvetett módon figyelembe veszik. A kérdőívet kitöltő pénzforgalmi szolgáltatók 82%-a számol, 18%-uk viszont nem számol ezen tényezőkkel. A jövedelmezőség kiszámítása általában a múltbéli adatok alapján, többnyire ügyfélszegmensek, ügyfélprofilok alapján, illetve a termék- vagy szolgáltatáscsoport szintjén történik. Egy pénzforgalmi szolgáltató csak közvetett módon számol ezekkel a hatásokkal, lehetőségekkel.

A hitelintézetek a pénzforgalmi számlákon lévő egyenlegek jövedelemtermelő képességével a pénzforgalmi bevételek között közvetlenül kevésbé számolnak. A számlákon lévő egyenlegekből származó kamatjövedelmeket numerikusan jellemzően nem tulajdonítják a pénzforgalomból származó bevételnek. Pedig a kamatbevételek a pénzforgalomhoz kapcsolható bevételek közel felét, értékben 147-224 Mrd Ft-ot tettek ki. Kivételt ez alól a nulla forintos bankszámlák jelenthetnek (ilyen számlacsomagot mindössze néhány bank kínál), mert ezek esetében a pénzforgalmi díjak olyan alacsony mértéket értek el, amelyek számszerűsítendővé teszik azt a jövedelmet is, amely a pénzforgalmi számlákon tartott egyenlegekből származik. (A pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek, valamint a kamatbevételek becsléstől lásd a 4. részt.)

5.3. VERSENYTÁRSÁK ÁRAZÁSÁNAK FIGYELEMMEL KÍSÉRÉSE

A versenytársak árazását minden pénzforgalmi szolgáltató elsősorban a publikus kondíciós listák segítségével rendszeresen figyelemmel kíséri: a pénzforgalmi termékek és szolgáltatások piacán versenytárskövetés figyelhető meg. Ez megmutatkozik a kondíciós listák hasonló szerkezetében is. A versenytársak pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó díj- és jutaléktételeinek figyelemmel kísérésére rendszeresen, a nagyobb bankoknál jellemzően akár havonta, negyedévente, a kisebbeknél formalizáltan évente egyszer kerül sor. A rendszeres figyelés ellenére azonban árváltozás jellemzően évente csak egyszer/kétszer történik. A lakossági, mikrovállalati szegmensben a nagyvállalati szegmennel ellentétben sokkal egyszerűbb képet kapni a versenytárs által alkalmazott árákról, hiszen ebben a szegmensben a publikus kondíciós listákban foglalt díjszabást alkalmazzák minden ügyfélre, míg a nagyvállalatoknál, bár van nyilvános kondíciós lista, attól az esetek többségében eltérnek a bankok. (Lásd bővebben 6. fejezetben.) A lakossági kondíciós listák nyilvánosak mindenkinek számára, az interneten is elérhetők. A pénzforgalmi szolgáltatók a versenytársak árazását domináns, talán a legfontosabb áralakító tényezőként ismerik el. Nemcsak a versenytársak díjainak, jutalékainak figyelembevétele, hanem termékskálájuknak, az új termékeknek a figyelemmel kísérése is megtörténik a konkurencia figyelése során. A költségeiket kevésbé kimutatni képes pénzforgalmi szolgáltatóknál halmozottan fontos a versenytársakra való figyelés, hiszen korlátozott lehetőségeiket figyelembe véve (pl. reklámozási lehetőségeik híján) csak így, vonzó díj- és jutaléktételekkel képesek ügyfeleiket megtartani, új ügyfeleket magukhoz csábítani.

5.4. INNOVATÍV TERMÉKEK ÁRAZÁSA

Az innovatív termékek árazása többnyire a többi termékhez hasonló módon történik, viszonylag szűk körben élnek a bankok a bevezetési díj meghatározásával. A mintánkban 7 pénzforgalmi szolgáltató válaszolta azt, hogy az innovatív termékek esetében nem alkalmaz speciális árazást, míg 4 pénzforgalmi szolgáltató speciális árazást alkalmaz. Az innovatív termékekre jellemzően a termék bevezetésének kezdetétől érvényesül a jövedelmezőségi elvárás. A pénzforgalmi szolgáltatók az innovatív termékeknek töreksenek a termék értékét tükröző ármegállapításra, a jövedelmezőség elsődleges, sőt egy bank az innovatív termékeknek a fejlesztés költségeit fokozottan veszi figyelembe. Egy pénzforgalmi szolgáltató válaszolta azt, hogy a termék akvizíciós hatásával is számolnak, mert az további keresztértékesítési lehetőségeket teremthet a bank számára. Néhány nagyobb pénzforgalmi szolgáltató jelezte, hogy amikor új, innovatív terméket vezetnek be a piacra, akkor a bevezetési díjat átmenetileg kedvezőbb árat alakítanak ki, díjkezdményeket adnak a hosszú távú nyereségesség reményében. Ezzel azonban óvatosan bánnak, mert ha egy termék fix áron kerül a piacra, akkor ezt követően már a legjellemzőbb ármódosító tényező az inflációval történő áremelés lesz. Továbbá azt is figyelembe kell venniük, hogy ha a termék felfutása nem az elvártan megfelelően alakul, akkor az akár jelentős bevételkiesést is hozhat a banknak.

Jellemzően az elektronikus termékeknek, bankkártyatermékeknek történik bevezető, a termék felfutását segítő árazás a bankokban. Az elektronikus termékek körében adott kedvezmények széles termékskálára vonatkoznak, és általában díjkezdményeket jelentenek. A bankok egy jelentős része ad kedvezményeket a bankkártyák esetében, pl. első éves kártyadíjak elengedése, a hitelkártyánál kezdeti bónuszok, vásárlási kedvezmények (a vásárolt áru/szolgáltatás értékéből százalékos visszatérítés) nyújtása.

5.5. INTERNALIZÁCIÓ, BANKON BELÜL TELJESÜLŐ TRANZAKCIÓK ÁRAZÁSA

Az árazási döntés meghozatalakor a bankok figyelik az internalizáció mértékét. A piacon elterjedt gyakorlat, hogy a bankon belül teljesülő megbízások díj- és jutaléktételei a bankon kívüli tranzakciókénál kedvezőbbek. Az internalizációt a legtöbb bank tudatosan is figyeli, sőt főleg a nagyobb bankoknál, kifejezett cél a bankon belüli megbízások arányának növelése. Ezért a bankon belüli megbízásokat úgy is árazzák, hogy azok jellemzően jóval olcsóbbak mint a bankon kívüli tranzakciók, vagy egyes fizetési módoknál és csomagoknál akár díjmentesek is lehetnek.

Az internalizáció preferálása igaz az ATM-es készpénzfelvételek esetében, hiszen a bank saját ATM-jéből történő készpénzfelvétel díjtételei általában kedvezőbbek az idegen ATM-beli készpénzfelvételeknél. A bankfióki személyes átutalások és az internetes átutalások bankon belüli és kívüli díjtételeit áttekintve megállapítható, hogy a bankok többsége különbséget tesz a bankon belül és kívül teljesülő átutalások között a díjszabásban is. Több banknál is jellemző gyakorlat, hogy a bankon kívüli megbízások díjtételei mind százalékosan, mind a minimum és maximum értéket tekintve is magasabbak a bankon belüli beföldi forintátutalások díjtételeinél. Az is megállapítható, hogy több bank tesz különbséget a bankon kívüli és belüli megbízások között a bankfiókban beadott személyes átutalások, mint az elektronikusan, interneten beadott megbízások esetében.

Az alábbiakban az általunk meghatározott ügyfélszegmensek²³ néhány jellemző tranzakciójára vonatkozóan is megvizsgáljuk az internalizáció mértékét.

A közepes jövedelmű szegmens személyes átutalásaival kapcsolatos költségeket figyelembe véve, a vizsgált bankok 23%-a megegyező díjszabást alkalmaz a bankon belüli és kívüli viszonylatban.²⁴ A bankok 69%-a kedvezőbb díjtételeket rendel a bankon belüli átutalásokhoz (49%-kal drágább a bankon kívüli), 8%-uk (1 bank) pedig a bankon kívüli megbízások esetében alkalmaz kedvezőbb díjszabást.

A magas jövedelműek csoportjánál azon bankok aránya, amelyek megegyező díjszabást alkalmaznak az internetes átutalások esetében 54%, de ezek valójában díjmentes szolgáltatásokat takarnak, mind bankon belüli, mind bankon kívüli viszonylatban. A bankon belüli átutalásokhoz 46%-uk kedvezőbb díjat rendel, és átlagosan 35%-kal drágábbak a bankon kívüli műveletek.

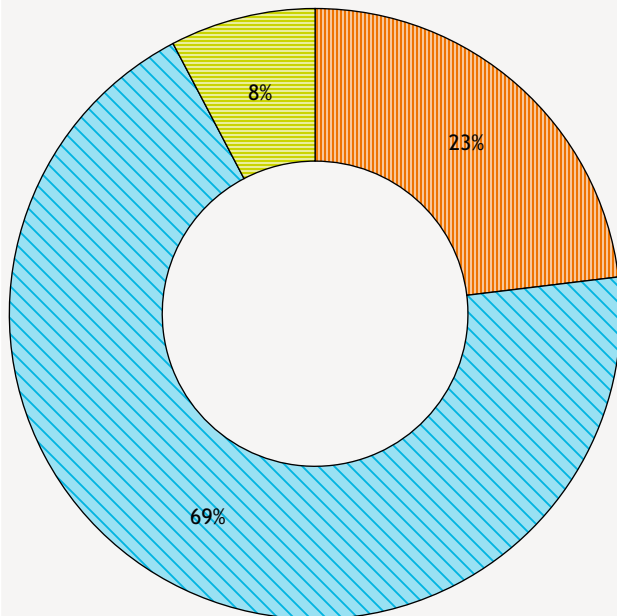
²³ Az ügyfélszegmensek meghatározását lásd az 5.10. részben.

²⁴ Az összehasonlításban itt csak a szegmens alapsomagjait vizsgáltuk, a nulla forintos bankszámlacsomagokat itt nem vettük figyelembe.

24. ábra

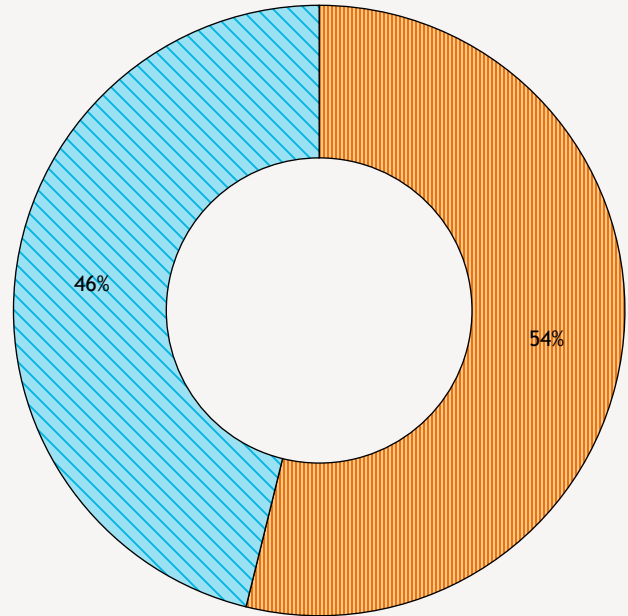
Egyes bankon belüli és kívüli megbízások árazása különféle ügyfélszegmensek esetében

Közepes jövedelmű szegmens személyes átutalásai



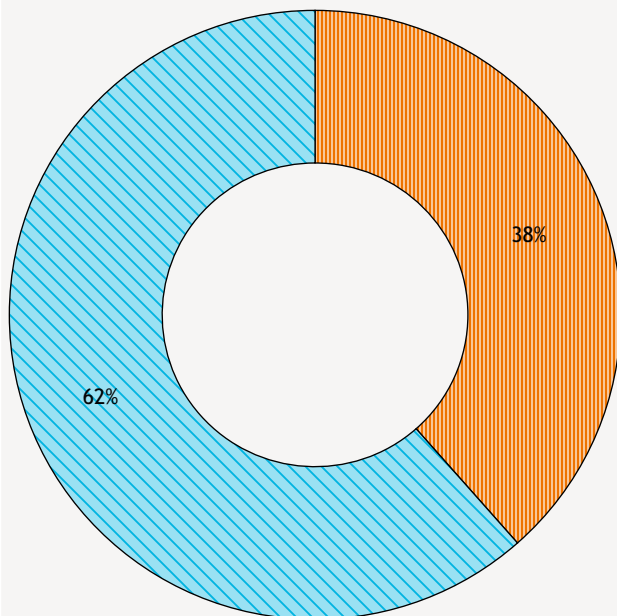
Megegyező díjszabás
Bankon belül kedvezőbb
Bankon kívül kedvezőbb

Magas jövedelmű szegmens internetes átutalásai



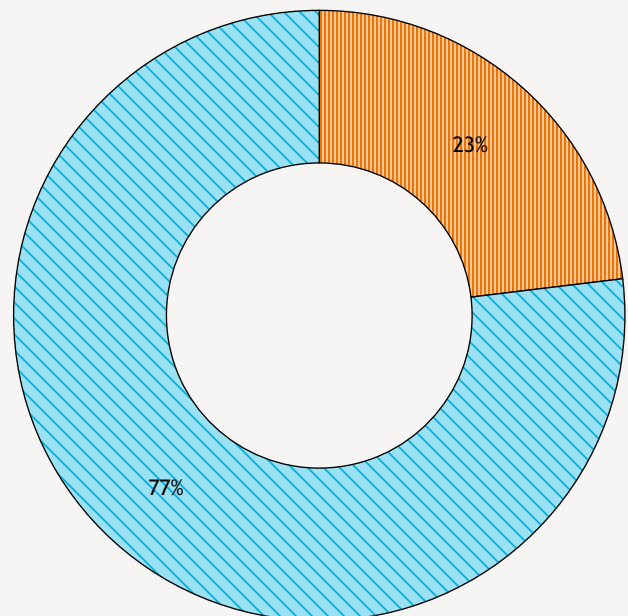
Megegyező díjszabás
Bankon belül kedvezőbb

Diák szegmens internetes átutalásai



Megegyező díjszabás
Bankon belül kedvezőbb

Alacsony/közepes/magas jövedelmű szegmens készpénzfelvételei



Megegyező díjszabás
Saját ATM-ből kedvezőbb

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A diákoknál a bankok 38%-a alkalmaz megegyező díjszabást, és 62%-uk alacsonyabb díjakkal jutalmazza a bankon belüli átutalásokat. A bankon kívüli műveletek átlagosan 55%-kal drágábbak.

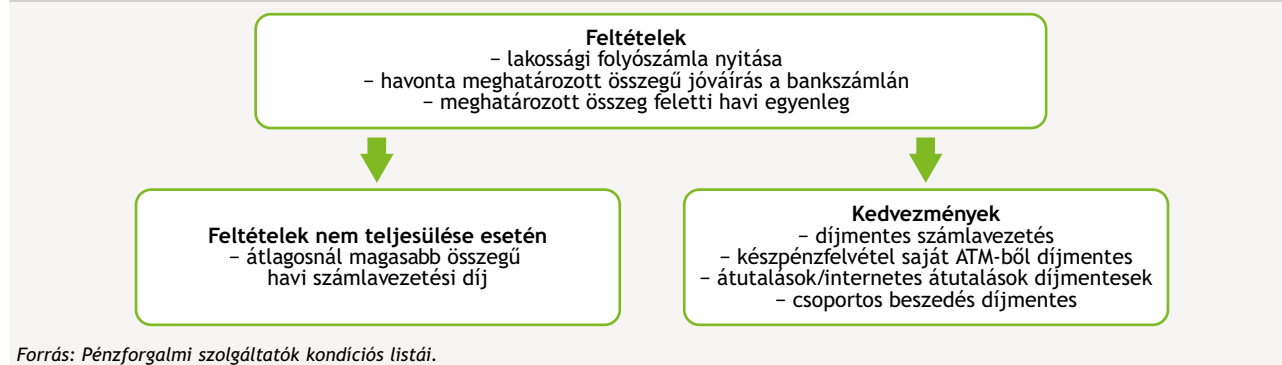
A készpénzfelvételt tekintve is igen nagy különbség van a saját, illetve az idegen ATM-ből történő műveleteknél. A bankok csupán 23%-a nem tesz különbséget, a maradék 77% átlagosan 176%-kal magasabb díjakat határoz meg az idegen ATM-es készpénzfelvételekre.

5.6. NULLA FORINTOS SZÁMLACSOMAGOK

Az utóbbi időben a bankok jó része vezetett be ún. nulla forintos vagy kvázi nulla forintos számlacsomagot: min-tánkban 6 bank és ezenkívül további bankok is vizsgálják a bevezetés lehetőségét. A nulla forintos számlacsomagok bevezetésének motivációját főként az jelenti, hogy a „jó minőségű”, rendszeres jóváírással vagy meghatározott összeg feletti havi egyenleggel rendelkező, rendszeresen bankoló ügyfeleket a pénzforgalmi szolgáltatóhoz vonzza, így a számlán lévő egyenlegből a bank kamatjövedelmet realizáljon, valamint a keresztértékesítési lehetőségeket kihasználva, befek-tési és hiteloldali termékeket is értékesítsen az ügyfélnek. Azok a bankok, amelyek már bevezették ezt a számlacsomagot, rendszeresen visszamérik a jövedelmezőségét. A nulla forintos számlacsomagok jellemzője, hogy havonta meghatározott összegű jövedelem-jóváírásért (általában 120-150 ezer Ft) vagy meghatározott összeg feletti havi átlagos egyenlegért cse-rébe a pénzforgalmi szolgáltatók díjmentes szolgáltatásokat, számlavezetést, díjmentes ATM-készpénzfelvételeket, átuta-lásokat, csoportos beszédéseket kínálnak. A feltételek nem teljesülése esetében azonban az átlagosnál magasabb összegű számlavezetési díjat kell az ügyfélnek fizetnie. A nulla forintos vagy kvázi nulla forintos csomagok esetében jellemzően nem minden szolgáltatás díjmentes. A számlavezetés díját elengedik a bankok, hogyha a megfelelő nagyságú rendszeres jövedelemátutalás, rendszeres jóváírás vagy havi átlagos egyenleg rendelkezésre áll. A készpénzfelvétel saját banki ATM-ből általában díjmentes, de vannak olyan bankok, amelyek csak bizonyos számú ATM-készpénzfelvételt tesznek lehetővé díjmentesen. A csoportos beszédések díjmentességét a legtöbb bank ezekben a csomagokban biztosítja. Az átutalások esetében is díjmentességet biztosítanak az elektronikus átutalásoknál vagy az állandó átutalásoknál, de van olyan bank (Citibank), amely a díjmentességet a bankfióki személyes átutalásoknál is lehetővé teszi.²⁵

25. ábra

A nulla forintos számlacsomagok általános jellemzői



5.7. ÜGYFÉLSZEGMENSEK DEFINIÁLÁSA A LAKOSSÁG SZINTJÉN

5.7.1. A szegmentációról általában

A tágabb értelemben vett lakossági szegmensben a legtöbb pénzforgalmi szolgáltató alapvetően háromféle fő ügyfél-szegmenst különböztet el:

1. a sztenderd lakossági,
2. a prémium banki,
3. a privát banki ügyfeleket.

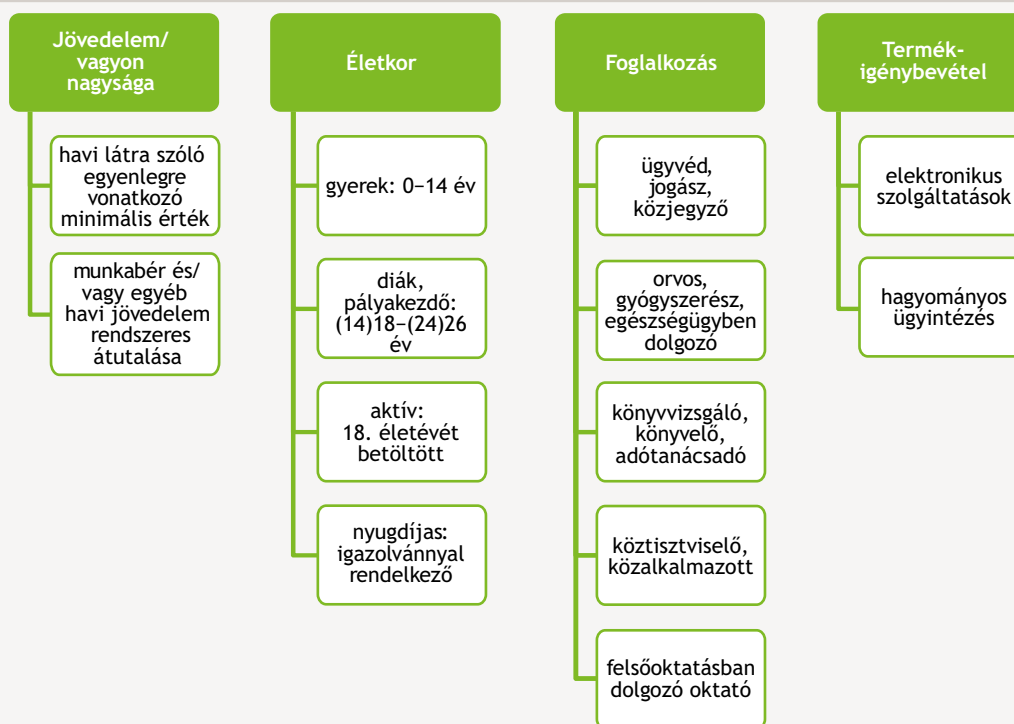
²⁵ További információk a nulla forintos számlacsomagokról az elemzés 5.10. fejezetében találhatók.

Ezenkívül, mint ahogy a korábbiakban már jeleztük, az árazás szempontjából a tágabb értelemben vett lakossági szegmensbe a mikrovállalatok is beleértendők. A szegmenseken belül is további differenciálás lehetséges, így a sztenderd lakossági szegmensben belül, életkor alapján megkülönböztetik a diák, a 18 éven felüli nappali tagozatos hallgató, aktív dolgozó és nyugdíjas kategóriákat. Az aktív dolgozó ügyfelek között is lehetséges további differenciálás például úgy, hogy azon kiemelt ügyfelek, akiknek a munkáltatója is az adott banknál vezeti a számláját, speciális munkavállalói számlacsomagot választhatnak.

A lakossági ügyfelek közötti részszegegmentáció többféle szempont mentén történhet, például az életkor, a jövedelmi, vagyoni helyzet, a foglalkozás, a termék-igénybevétel (tranzakciós csoportképzés) alapján. Szinte az összes banknál a legfőbb csoportképzési szempont az életkor és a jövedelem, vagyon nagysága, de a pénzforgalmi szolgáltatók mintegy felénél a termék-igénybevétel mentén is szegegmentálnak, azaz úgy, hogy az ügyfél milyen mértékben veszi igénybe az egyes termékeket/szolgáltatásokat/tranzakciókat. Ezzel függ össze az is, hogy kiemelt napi bankhasználati eszközökkel próbálják meg az ügyfeleket a bankhoz kötni. A pénzforgalmi szolgáltatók egy növekvő részének igyekezete arra irányul, hogy az ügyfelek a bankot elsődlegesen bankjuknak tekintsék, ezért fontos szerepet kap a rendszeres jövedelemátutalás is a szegegmentációs szempontok között, hiszen a beérkező jövedelem és a forgalom az ügyféllel való kapcsolatot erősítő tényező. A bankra fő bankként tekintő ügyfeleket általában kedvezőbb kondíciókkal honorálják. Az utóbbi időben több banknál is elterjedt csoportképzési szempont az ügyfél foglalkozása, egyre többen kínálnak, ezen ügyfelek speciális igényeit figyelembe véve, kifejezetten bizonyos foglalkozási kategóriákra szabott szolgáltatási csomagokat, pl. az orvosok, szellemi szabadfoglalkozásúak, könyvelők, jogászok, ügyvédek stb. esetében. Ez inkább a mikrovállalkozói kiszolgálásra jellemző szegegmentációs szempont.

26. ábra

Általános ügyfél-szegegmentációs szempontok a pénzforgalmi szolgáltatóknál



Forrás: MNB.

5.7.2. Privát banki ügyfelek speciális kondíciói

A pénzforgalmi szolgáltatók a privát banki ügyfeleknek a náluk kezelt vagyonra való tekintettel a sztenderd kondícióktól eltérő, speciális pénzforgalmi kondíciókat kínálnak. A speciális kondíciók fő jellemzői, hogy széles körű szolgáltatások biztosításával, kedvező pénzforgalmi kondíciókat ajánlanak. A kisebb pénzforgalmi szolgáltatók privát banki ügyfelekre szabott kondíciókat jellemzően nem állapítanak meg, sok esetben privát banki üzletággal nem is rendelkeznek.

27. ábra

Privát banki szolgáltatások általános jellemzői

Szolgáltatások	Feltétel	Kondíciók
• személyes tanácsadó, személyi bankár • gazdasági háttérelmzés, piaci összefoglaló készítése, hírlevél kiküldése • pénzügyi, finanszírozási tervezés, befektetési tanácsadás, portfólió folyamatos átvizsgálása • nagy presztízsű bankkártya, ill. hitelkártya • csomaghoz kapcsolódóan biztosítások • kedvezményt nyújtó partnerek (pl. külföldi utazás, repülőtér, sport, egészségközpont, galéria, műkincs...)	• a banknál vezetett számlák szabadon felhasználható egyenlegére vonatkozó minimum kitétel: • 15 M–100 M • vagy egyedi megállapodás szerint	• kedvezőbb kamatozású bankbetétek • a legtöbb esetben a számlavezetés díjmentes • díjmentes készpénzfelvétel • rendszeres átutalások díjmentesek • eseti interneten és telebankon keresztül történő átutalás ingyenes • csoportos beszedés ingyenes • kedvezményes befektetési szolgáltatások

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

5.8. KERESZTFINANSZÍROZÁS A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOKON BELÜL, ILLETVE MÁS BANKI TERMÉKEKKEL

A pénzforgalmi szolgáltatások esetében a lakossági üzletágban jelen van a keresztfinanszírozás, mely elsősorban az elektronikus csatornán benyújtott tranzakcióknál (elektronikus átutalások), a csoportos beszedéseknél, a készpénzes tranzakcióknál, a papír alapú átutalásoknál fordul elő. Keresztfinanszírozásról akkor beszélünk, ha az egyes pénzforgalmi szolgáltatások, termékek előállítására igénybe vett erőforrások, ráfordítások az azokból származó díjbevételeket meghaladják. Így más szolgáltatások, termékek árát kell magasabbra szabni annak előállítási költségeinél. Az elektronikus szolgáltatások, az elektronikus tranzaktálás (elektronikus átutalások) elterjesztésének célja miatt, bizonyos ügyfélcsomagok esetében az elektronikus úton beadott megbízásokat a bankok becsült önköltségüknél olcsóbban kínálják az ügyfeleknek. Sok esetben ez azt is jelenti, hogy akár bizonyos számú elektronikus tranzakciót ingyenesen biztosítanak az ügyfél számára. Ennek legjellemzőbb példája a csoportos beszedés. A készpénzes tranzakciók és a papír alapú átutalások esetében kicsit más a helyzet, mert ezek esetében nem feltétlenül az indokolja a keresztfinanszírozást, hogy ezek elterjesztését a bank stratégiai célként tűzné ki, hanem az, hogy banki költségeit nem feltétlenül lehet elismertetni az ügyfelekkel, így itt „kényszerűen biztosított” keresztfinanszírozásról beszélünk. Jelenleg az ügyfelek egy jó részének a fizetési szokásait a készpénz és a papír alapú termékek határozzák meg, nem hajlandók ezektől a termékektől megválni, a bankok pedig ki akarják szolgálni őket, így ezeket a tranzakciókat más termékekből/szolgáltatásokból való bevétel reményében is nyújtaniuk kell. Bizonyos darabszámú ATM-készpénzfelvétel ingyenességét az is motiválja, hogy az ügyfél ne a még költségeesebb fióki készpénzes szolgáltatást vegye igénybe, hanem készpénzigényét az ATM-en keresztül elégítse ki. Ugyanakkor az ATM biztosította készpénzfelvételi lehetőség akár jelentős ügyfélvonzó tényező is lehet.

Érdemes összevetni a pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívekből kapott válaszokat és az interjúk során szerzett tapasztalatokat a Fizetési MódoK Társadalmi Költségeiről szóló felmérés eredményeivel, amelyek többségében alátámasztják a pénzforgalmi szolgáltatók által mondottakat. Kivételt az elektronikus átutalás képez, amelynél összességében, szektor szinten a keresztfinanszírozás nem jellemző, azonban a banki válaszokból és a kondíciós listákból is alátámaszthatóan egyedi esetekben, egyes számlacsomagok esetében, a stratégiai célok függvényében jelen van a keresztfinanszírozás.

4. keretes írás

Keresztfinanszírozás a pénzforgalmi szolgáltatóknál, a főbb magyar fizetési módok esetében, a Fizetési Módok Társadalmi Költségeire vonatkozó felmérés alapján

2010-ben az MNB – 2009-es adatokat véve alapul – felmérte a főbb magyar fizetési módok társadalmi költségeit, amelyről 2011-ben publikus tanulmány jelent meg.²⁶ A tanulmány tartalmazza a főbb fizetési módok keresztfinanszírozásának becsült értékére vonatkozó adatokat is, amelyek a jelen téma szempontjából is relevánsak, ezért röviden bemutatjuk az idevágó eredményeket.

10. táblázat**A pénzforgalmi kiadások abszolút és relatív megtérülése a pénzforgalmi szolgáltatóknál (seigniorage nélkül) 2009-ben**

Megnevezés	Készpénzes műveletek	Betéti kártyás műveletek	Átutalások együtt	Papír alapú átutalások	Elektro-nikus átutalások	Felhatal-mazói levélen alapuló beszédések	Csoportos beszédések	Készpénz-átutalási megbízások	Összesen
Nettó privát költségek (milliárd Ft)	17,12	-3,81	-17,50	1,29	-18,79	-0,47	1,38	-6,95	-10,23
Költség-megtérülési ráta (%)	78%	115%	141%	92%	171%	160%	78%	127%	105%

Forrás: MNB.

A táblázatban a nettó privát költség azt fejezi ki, hogy a pénzforgalmi szolgáltatói szektor különféle fizetési módhoz kapcsolódóan felhasznált erőforrásait (ráfordításait, költségeit) mennyiben fedezik a kapcsolódó bevételek. A nettó privát költséget úgy lehet kiszámítani, hogy a pénzforgalmi szolgáltatói szektor privát költségéből levonjuk az adott szektor által kapott díjakat. Ha a nettó privát költség negatív eredményt mutat, akkor a fizetési mód nyereséges, ha pozitív eredményt ad, akkor veszteséges a pénzforgalmi szolgáltatók számára, tehát ez utóbbiak költségeit más bevételekből szükséges fedezni.

A táblázatból az látható, hogy a készpénzen, a papír alapú átutaláson és a csoportos beszédésen kívül minden fizetési mód, a saját díjain keresztül is nyereséges a pénzforgalmi szolgáltatók számára. A készpénz, a papír alapú átutalás és a csoportos beszédés a pénzforgalmi szolgáltatók által más termékek, szolgáltatások díjbevételeiből keresztfinanszírozott. Ezen fizetési módok esetében a termékhez/fizetési módhoz tartozó díjbevételek összességében a szolgáltatás nyújtásához kapcsolatos költségeket nem fedezi.

A táblázatban a költségmegtérülési ráta (a kapott díj és a pénzforgalmi szolgáltatók privát költségeinek hányadosa) is szerepel. A pénzforgalmi szolgáltatók erőteljes keresztfinanszírozással, de összességében nyernek a főbb fizetési módokon. Ez nem kizárólagosan magyar specialitás, mert általános, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók élnek a keresztfinanszírozás lehetőségével. Még a költség alapú árazást bevezető Norvégiában is csak mérsékelni tudták a készpénz keresztfinanszírozottságának a mértékét. (Bővebben a nemzetközi tapasztalatokról szóló 3. részben.)

A keresztfinanszírozásról elmondható, hogy nem minden ügyfélcsoport esetében jellemző, függ a bank stratégiai céljaitól és üzleti megfontolásaitól. A csomagárazás, az ügyfél, ügyfélszegmensek jövedelmezőségi elvárási dominanciájának melléktermékeként is felfogható (az adott kedvezmény a csomag más részében, pl. a számlavezetési díjban, esetleg az ügyfél által igénybe vett más termékből majd megtérül). Azaz nem az a fontos, hogy minden egyes pénzforgalmi termék/szolgáltatás önköltsége megtérüljön az árában, hanem az, hogy összességében az ügyfélkapcsolat legyen jövedelmező a bank számára. Fontos még megjegyeznünk azt is, hogy az önköltségszámítás nehézségei miatt azt is nehéz meghatározni, hogy valójában melyik termék is keresztfinanszírozott.

²⁶ Dr. Turján et al. (2010). http://www.mnb.hu/Root/MNB/Kiadvanyok/mnbhu_mnbtanulmanyok/mnbhu_mt93.

A keresztfinanszírozás átmenetileg, időleges jelleggel jellemző lehet még az új, elterjeszteni kívánt termékek esetében, többnyire akciókhoz, promóciókhoz kapcsolódóan. Jellemzően az elektronikus és a bankkártyás termékek esetében. Ezeknél a termékeknél a bankok sokszor bevezető árazást alkalmaznak, a felfutás, a jövőbeni nagyobb haszon reményében. Így pl. a bankkártyáknál az éves kártyadíjat elengedik, a hitelkártyáknál vásárlási kedvezményeket, bónuszokat, pénzvisszatérítést adnak.

Keresztfinanszírozás előfordulhat egyéb banki termékek között is: elsősorban a hitel- és betéti termékek, valamint a pénzforgalom között fordul elő. A keresztfinanszírozás visszamérése komplikált, ezért kimutatása nehézségeket okoz még ott is, ahol van. Mintánkban 6 pénzforgalmi szolgáltató a kérdésre nemmel válaszolt vagy elkerülő választ adott arra a kérdésünkre, hogy vajon a pénzforgalom keresztfinanszírozó vagy keresztfinanszírozott-e. A válaszoló 5 pénzforgalmi szolgáltató közül 4-en inkább a pénzforgalom keresztfinanszírozó szerepét említették, csak egy esetben reagáltak úgy, hogy a pénzforgalom a keresztfinanszírozott. Azaz a válaszoló szolgáltatók többségében az a jellemző, hogy a bankszámlaforgalom alapján az ügyfél a hitelek közül kap díjkedvezményt, vagy a befektetési termékekre kap kedvező kondíciókat (a pénzforgalom a keresztfinanszírozó), kisebb részben pedig az ügyfél a pénzforgalmi szolgáltatások árából kap kedvezményt, ha a bank hitel- vagy befektetési termékét igénybe veszi (a pénzforgalom a keresztfinanszírozott).

11. táblázat

A pénzforgalmi szolgáltatások keresztfinanszírozása és keresztfinanszírozottsága

	Szolgáltatók száma alapján
Inkább a pénzforgalom a keresztfinanszírozott	1
Inkább a pénzforgalom a keresztfinanszírozó	4
Nincs vagy nem jellemző a keresztfinanszírozás	3
Elkerülő választ adott	3

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

5.9. A BANKSZÁMLAVEZETÉS DÍJAI ÉS A SZÁMLACSOMAGOK ÖSSZEHASONLÍTÁSA

5.9.1. Számlacsomagok összeállítása

A pénzforgalmi szolgáltatók a számlacsomagok, ajánlatok összeállításakor természetesen az ügyfelek igényeit is figyelembe veszik. Ezeket a (bankfiókba, ügyfélszolgálatra befutó igényekből leszűrt) visszajelzések és az ügyfélbázis számlahasználati szokásainak (a tranzakciós adatoknak) a figyelembevételével határozzák meg. A számlacsomagok összeállításában az életkori sajátosságok, a csatornapreferenciák (pl. papír vagy internetes stb.), az egyes ügyfélszegmensek közötti különbségek is hangsúlyos szerepet kapnak. Több bank rendszeres fókuszcsoportos kutatásokat is igénybe vesz a számlacsomagok összeállításakor. Egyes bankok rendszeres ügyfél-elégedettség felmérést is készítenek, amelyek alapján ügyfeleik a pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó igényeit még pontosabban meg tudják határozni.

A bankok folyamatosan vizsgálják az egyes stratégiai ügyfélszegmensek jövedelmezőségét. A lakossági szegmensen belül legjövedelmezőbbek a legnagyobb jövedelmű privát és prémium banki ügyfelek. Általában megállapítható, hogy a nagyobb jövedelmű, több banki termékkel is rendelkező, a szolgáltatásokat aktívabban használó ügyfelek több jövedelmet hoznak a bankok konyhájára. Úgyszintén jellemző az, hogy azok az aktív korú ügyfelek jövedelmezőbbek a bankok számára, amelyek a bankot elsődleges bankjuknak tekintik, mert ez azzal is együtt jár, hogy a tranzakciók jelentős részét a fő banknál veszik igénybe.

5.9.2. Ingyenesen vagy kedvezményesen ajánlott szolgáltatások megtérülése, kedvezőbb árazású elektronikus pénzforgalmi termékek

Többféle elv mentén adnak kedvezményeket a pénzforgalmi termékek árából az egyes célcsoportok számára a bankok. A kedvezményeket jellemzően az ügyfél-jövedelmezőség és a bank stratégiai, üzleti megfontolásainak figyelembe vételével alakítják ki. A számlacsomagokhoz kapcsolódó pénzforgalmi szolgáltatásra vonatkozó kedvezményeket a célcsoport számlahasználati szokásainak és igényeinek figyelembevételével alakítják ki. A kedvezményadási elvek között a szolgáltatások, így például az elektronikus szolgáltatások igénybevételének növelését, valamint az elsődleges bankká

válás elősegítését kell megemlíteni, amelyet szintén kedvező számlavezetési feltételekkel jutalmaznak a bankok. A kedvező számlavezetési ajánlatok többsége jövedelemátutalás fejében nyújt kedvezményeket a pénzforgalmi termékek díjtételeiből.

A pénzforgalmi szolgáltatások között ingyenes szolgáltatások is vannak, sőt a bank működési költségeinek egy jó része nem is vezethető vissza a tranzakciókra, így a pénzforgalmi tranzakciókra sem, így ezekhez nem is kapcsolódik díjbevételek sem. A díjmentes szolgáltatások árát az átalánydíj jellegű szolgáltatások árában fizetheti meg az ügyfél, így például a számlavezetés díjában, de egyes konstrukciók esetében, pl. a nulla forintos számlacsomagok esetében a kamatbevételek kompenzálhatják. Ezeknek a csomagoknak az előfeltétele ugyanis a rendszeres jövedelemátutalás, amelyekből a számlán egyenlegek képződnek.

Előfordul, hogy a szolgáltatáscsomagok havidíja csak részben ellensúlyozza a bennük ingyenesen vagy kedvezményesen nyújtott szolgáltatások önköltségét. Változó mértékű a kedvezményesen, ingyenesen nyújtott szolgáltatások megtérülésének az aránya a csomagok esetében, és a hiányzó fedezet pótlása is eltérő. Például a diákoknak nyújtott szolgáltatáscsomagok nem minden esetben jövedelmezőek a bankok számára, de itt a bankok a jövőbeni ügyfélértéket tarthatják szem előtt, így az ezen elszenvedett veszteséget az életciklusban magasabb helyen lévő ügyfélportfóliókból pótolják. Így azt mondhatjuk, hogy ebben az esetben az ügyfélkapcsolat hosszabb távú jövedelmezősége a fontos.

A számlán tartott egyenlegeket és az ebből származó kamatbevételt csak néhány esetben veszik figyelembe a bankok az árazás során. Ennek oka, hogy nehéz vele kalkulálni, a pénzforgalomhoz kapcsolódó díjakkal nem is hozható közvetlenül kapcsolatba. A számlaállomány kamatbevétele azonban mindenképpen a bankok egy fontos jövedelemforrása. Bizonyos kampányoknál, pl. a nulla forintos számlacsomagok esetében, tényezőként mindenképpen figyelembe kell venni.

Az elektronikus pénzforgalmi szolgáltatások árazása, a papír alapú pénzforgalmi szolgáltatásokénál kedvezőbb. A bankok a pénzforgalmi szolgáltatások között élők munkaidő alapján is különbséget tesznek. Ezért kevesebb élők munkaidőjükről, az árazásban is kedvezőbben árazzák az elektronikus pénzforgalmi szolgáltatásokat. A pénzforgalmi szolgáltatók a csatornalapú árazás révén, a költséghatékonyabb elektronikus csatorna használatának irányába a kedvezőbb árazással is terelni próbálják az ügyfeleiket.

5.9.3. A számlakivonat árazása

Jogszámbély írja elő, hogy a bankoknak havonta egyszer díjmentes számlakivonatot kell biztosítani. Ez azt is jelenti, hogy mind a papír alapú, mind az elektronikus számlakivonatot ingyenesen adják az ügyfélnek, kivételt képezhet a papír alapú kivonatok esetében a postázási költség. Nem így van ez azonban a kivonat pótlása esetében, mert ebben az esetben a számlakivonatért már díjat számítanak fel.

5. keretes írás

A számlakivonat díjmentességére vonatkozó jogszabályi rendelkezések

A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény.

3. § (2) Ha az ügyfél fogyasztó vagy mikrovállalkozás, a II-III. és V-VI. Fejezet rendelkezéseitől hátrányukra eltérni nem lehet.

4. § (1) A pénzforgalmi szolgáltató a II-III. és V-VI. Fejezetben előírt kötelező tájékoztatási kötelezettségének teljesítéséért az ügyfél terhére nem számíthat fel külön díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget.

24. § (2) Ha a fizető fél fogyasztó, kérelmére a pénzforgalmi szolgáltató a fizető fél részére havonta legalább egy alkalommal papíron díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen átadja a 23. §-ban meghatározott adatokat.

27. § (2) Ha a kedvezményezett fogyasztó, kérelmére a kedvezményezett pénzforgalmi szolgáltatója a kedvezményezett részére havonta legalább egy alkalommal papíron díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségmentesen átadja a 26. §-ban meghatározott adatokat.

A környezettudatos gondolkodás előtérbe kerülésével, valamint költségkímélő célzattal szinte minden bank támogatja az áttérést a papír alapúról az elektronikus számlakivonatra. Ennek a célnak a megjelenítése az árazásban csak közvetetten lehetséges a fent említett jogszabályi előírás miatt, vagyis az első számlakivonatért díj nem számítható fel, és a banki lakossági ügyfelek ezt a kivonatot akár papír alapon is kérhetik. Van azonban olyan bank, amely elektronikus számlakivonat esetében kedvezőbb számlavezetési díjat alkalmaz. Jellemzően a számlakivonat költsége kifejezetten nem kerül leosztásra egyéb termékre, sok esetben nem is tekintik különálló pénzforgalmi terméknek, a számlavezetési díj, a zárlati díj, a számlákon realizált kamatbevétel fedezheti a számlakivonat nyújtásának költségeit.

5.10. A KÜLÖNFÉLE ÜGYFÉLSZEGMENSEK ÁLTAL A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETETT DÍJAK ALAKULÁSA

Az FMTK-tanulmányhoz egy 1000 háztartás pénzforgalmi szokásait felmérő panelfelvétel is tartozott, amit az egyes lakossági ügyfélszegmensek definiálásához jelen tanulmányunkban is felhasználtunk.²⁷ A háztartásokat arról kérdezték, hogy jellemzően milyen csatornán keresztül kapják havi rendszeres jövedelmüket (beleértve az ösztöndíjat, a nyugdíjat és az államtól kapott egyéb juttatásokat), illetve mely fizetési módokat és milyen intenzitással használnak. Mivel a felmérés háztartásokra vonatkozott, azonban a pénzforgalmi szolgáltatók a termékeiket nem háztartásonként, hanem az egyének szintjén árazzák, a rendelkezésünkre álló adatbázisból a háztartási jövedelmeket egyéni jövedelmekre bontottuk szét.²⁸ Az egyéni jövedelmek becslésekor nem az egy főre jutó jövedelmet vettük alapul, hanem azt, hogy a háztartáson belül hányan rendelkeznek bankszámlával, és közülük hányan kapják a jövedelmüket rendszeresen bankszámlára (egy főre eső számlajövedelem). Hiszen a számlacsomagok kialakításakor és kiajánlásakor a pénzforgalmi szolgáltatók sem a háztartás 1 főre jutó jövedelmét, hanem a számlatulajdonos bankszámlára érkező jövedelmét veszik alapul. A mintából kizártuk azon háztartásokat, akik nem töltötték ki a bankszámlára vagy a jövedelemre vonatkozó kérdéseket, így 707 háztartásból állítottuk össze ügyprofiljainkat.

Mindezek alapján a pénzforgalmi szolgáltatók publikus kondíciós listáinak összehasonlítási szándékával öt lakossági ügyfélszegmenst határoztunk meg:²⁹

1. alacsony jövedelműek (egy főre jutó számlára utalt jövedelem 100 ezer Ft alatt),
2. közepes jövedelműek (egy főre jutó számlára utalt jövedelem 100-200 ezer Ft között),
3. magas jövedelműek (egy főre jutó számlára utalt jövedelem 200 ezer Ft jövedelem fölött),
4. diákok, pályakezdők,
5. nyugdíjasok.

Az egyes ügyfélszegmensekbe tartozó tranzakciókat szintén a háztartási felmérés adataiból, valamint néhány helyen saját szakértői becsléseink alapján állapítottuk meg. Ez a felmérés ugyan háztartásokra vonatkozott, de azt feltételeztük, hogy a háztartások tranzakciói az egyéni tranzakciókra kivetíthetők.

Az így előállt szegmensek részére kínált számlacsomagokat vizsgáltuk meg részletesebben az anyagban.

A felmérés alapján az egyes ügyfélszegmensek esetében az 12. táblázatban szereplő tranzakciókat határoztuk meg. **Hangsúlyozzuk, hogy az ebben a részben szereplő ábrák esetében az általunk meghatározott szegmensbesorolást alkal-**

²⁷ A háztartási felmérésről és annak módszertanáról részletesen: Takács (2011).

²⁸ A jövedelemszétosztást az alábbi módon végeztük: megnéztük, hogy egy háztartáson belül hányan kapnak bankszámlára különböző jogcímenek (munkabér, ösztöndíj, nyugdíj, egyéb) havonta rendszeres jövedelmet. Mivel a nem bankszámlára kapott jövedelmekről nem áll rendelkezésünkre információ, és azokat a bankok sem veszi figyelembe az egyes számlacsomagok kiajánlásakor, ezért a háztartás (bankszámlára kapott) jövedelmét azon személyek között osztottuk fel, akik bankszámlára kapják a járandóságukat, nem pedig a háztartásban élők száma szerint.

²⁹ A mintából az alacsony jövedelműekhez 321-en, a közepes jövedelműekhez 164-en, a magas jövedelműekhez 46-an, a tanulókhöz 10-en és a nyugdíjasokhoz 166-an tartoznak.

12. táblázat

Különféle ügyfélszegmensek és pénzforgalmi tranzakcióik

	Alacsony jövedelmű szegmens	Közepes jövedelmű szegmens	Magas jövedelmű szegmens	Diák, pályakezdő szegmens	Nyugdíjas szegmens
Bankszámla, bankkártya használat	1 bankszámla, illetve 1 bankkártya (leggyakrabban Electron típusú)	1 bankszámla, illetve 1 vagy 2 bankkártya (Classic típusú)	1 esetleg 2 bankszámla, 1 vagy 2 bankkártya (semmiképp sem Electron típusú, esetleg hitelkártya)	1 bankszámla, illetve 1 bankkártya	1 bankszámla, illetve 1 bankkártya
Készpénzfelvétel	készpénzfelvétel havonta 2 alkalommal 40 000 Ft értékben ATM-en keresztül	készpénzfelvétel havonta 2 alkalommal 45 000 Ft értékben	készpénzfelvétel havonta 3-4 alkalommal 20 000 Ft értékben	készpénzfelvétel havonta átlagosan 2 alkalommal 15 000 Ft értékben	készpénzfelvétel havonta átlagosan 2 alkalommal 40 000 Ft értékben
Átutalás	átutalás nincs	átutalás havonta 1 alkalommal (papír alapon), átlagosan 20 000 Ft értékben	átutalás bankon belül havonta 1 alkalommal, bankon kívül (internetes) 3 alkalommal átlagosan 12 000 Ft értékben	átutalás havonta átlagosan 1 alkalommal (pl. kollégiumi költségek, egyetemi/ főiskolai pótdíjak)	átutalás nem jellemző
Csoportos beszéd	csoportos beszéd nincs	csoportos beszéd havonta átlagosan 1 alkalommal	csoportos beszéd havonta 3 alkalommal	csoportos beszéd havonta 0-1 alkalommal (pl. diákhitel)	csoportos beszéd havonta 1 alkalommal (közvetlen szolgáltatások díjai)
Készpénzbefizetés	készpénzbefizetés nincs	készpénzbefizetés nincs	készpénzbefizetés nincs	készpénzbefizetés nincs	készpénzbefizetés nincs

Forrás: MNB.

maztuk és nem a bankokét, ezért a kétféle besorolás eltérhet egymástól. Ezt követően a bankok az interneten, 2011. április-július között közzétett banki kondíciós listáiban, az adott ügyfélszegmensnek valószínűsíthetően megfelelő kondíciók alapján határoztuk meg a szegmensekre jellemző havi banki költségeket úgy, hogy a szegmenshez tartozó tranzakciók díjait, valamint az adott csomaghoz tartozó havi számlavezetési díjat, a bankkártya éves díjának egy hónapra eső részét vettük figyelembe. Fontosnak tartjuk kiemelni, hogy a hitelintézetek a mi besorolásunktól függetlenül ajánlhatnak más számlacsomagot az adott szegmensbe tartozó ügyfeleknek, és – bizonyos keretek között – az ügyfeleknek az igényeiknek és bankolási szokásainak megfelelően választási lehetőségük van a különféle számlacsomagok között.

Az elemzés célja az volt, hogy nagyvonalakban megbecsüljük az ügyfelek átlagos banki költségeit és megítéljük a költségek szóródását a bankrendszer szintjén, de nem volt célunk, hogy az egyedi ügyfelek optimális bankválasztását ezzel segítsük elő.³⁰

Az alacsony jövedelmű szegmens esetében, az ügyfélprofilba tartozó tranzakciókra vonatkozóan, a legalacsonyabb havi díjakat az FHB (Alap) és a Pilisvörösvári Takarékszövetkezet (Aktív) számlacsomagjai nyújtották. Ezeknél a bankoknál hozzávetőlegesen 320-330 Ft volt a havi számlavezetési és tranzakciós díj. Átlagosan, havi szinten 600 Ft-ot kellett az ügyfélnek a bankok részére kifizetnie. A kifizetett összegek 324–878 Ft között szóródtak. Az Erste számlacsomagjának havi díja volt a legmagasabb, ennek oka a készpénzfelvételek díja. A legtöbb banknál havonta 1 vagy 2 díjmentes ATM-en keresztüli készpénzfelvételt kínáltak, ezzel szemben az Erste számlacsomagja nem tartalmazott díjmentes készpénzfelvételi lehetőséget az erre a szegmensre vonatkozó tranzakciók esetében.³¹

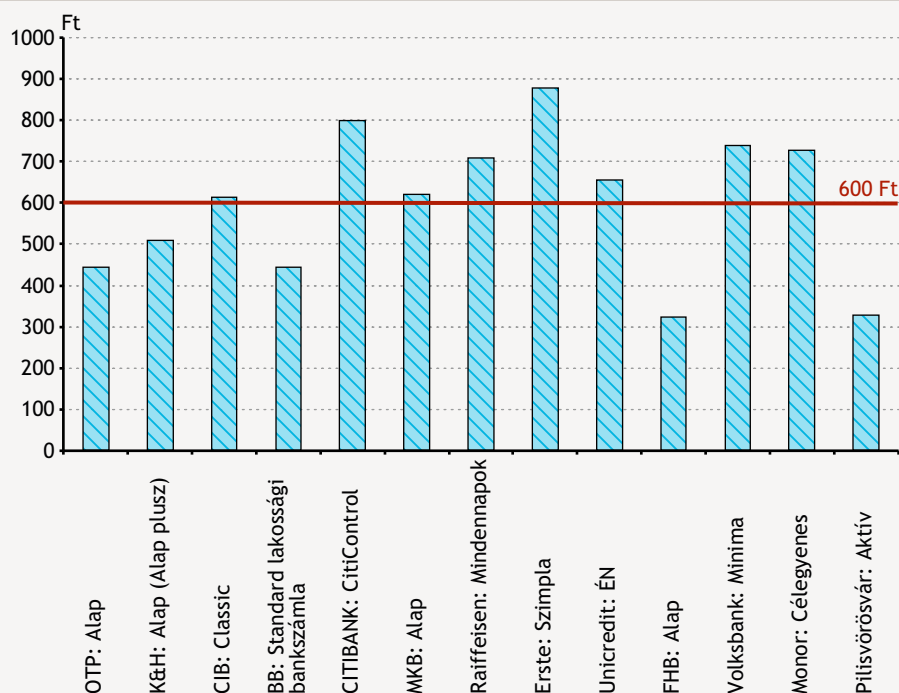
A közepes jövedelmű szegmens esetében, az ügyfélprofilba tartozó tranzakciókra vonatkozóan díjmentes a Citibank Top nulla forintos számlacsomagja. A második legalacsonyabb havi díjat az FHB (Aktív) szintén nulla forintosnak minősíthető számlacsomagja biztosítja: megközelítőleg 300 Ft volt a havi számlavezetési és tranzakciós díj. A számlacsomag keretében nulla Ft-os számlavezetési díjat, alacsony éves díjú bankkártyát, alacsony átutalási díjat és díjmentes készpénzfelvételt

³⁰ A konkrét számlacsomagok megválasztása esetében az ügyfeleknek saját igényeiket, valamint a bankok ajánlatait és tanácsait célszerű figyelembe venniük.

³¹ Készpénzfelvételi kedvezmény csak bizonyos számú elektronikus tranzakció (6 csoportos beszéd vagy 1 internetes átutalás) után érhető el, ebben az esetben a számlavezetési díjat is elengedik.

28. ábra

Alacsony jövedelmű ügyfelek havi pénzforgalmi költségei

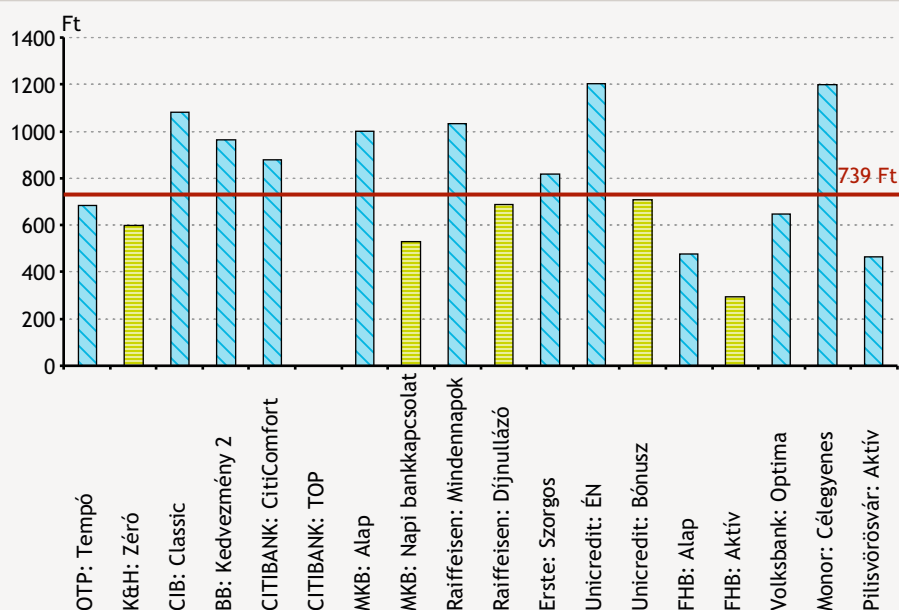


Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

kínálnak. A közepes jövedelmű szegmensben átlagosan 739 Ft-ot kell az ügyfélnek kifizetni. A banki számlacsomagok összességében 0–1207 Ft között szóródtak.

29. ábra

Közepes jövedelmű ügyfelek havi pénzforgalmi költségei



Megjegyzés: A kék oszlopok az általános számlacsomagok, míg a sárga oszlopok a 0 Ft-os számlacsomagok alapján számolt havi költségeket mutatják. Utóbbi esetén a megjelent költségek a betéti kártya, illetve a papír alapú átutalások díjait tartalmazzák.

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

Ebben a csoportban tüntettük fel a nulla vagy kvázi nulla forintos számlacsomagokat, mivel igénylésük alapvető feltétele a 120 000–150 000 Ft-os havi jövedelem-jóváírás. (Bár egyes bankok a nulla forintos számlacsomagjukat kifejezetten az általuk magas jövedelmüként meghatározott szegmensnek ajánlják.) A kérdőívek és a publikus kondíciós listák alapján 6 nulla vagy kvázi nulla forintos számlacsomagot találtunk. Ezek a Citibank TOP, a K&H Zéró, az MKB Napi bankkapcsolatok, a Raiffeisen Díjnulázó, az Unicredit Bónusz, illetve az FHB Aktív számlacsomagja. Az ábrából jól látható, hogy csupán a Citibank csomagja díjmentes teljesen a szegmens jellemző tranzakciói mellett. Ettől eltérően a többi nulla forintos számlacsomag esetén elsősorban a bankkártya és a papír alapú átutalások díjai miatt a költségek az ügyfél számára ténylegesen magasabbak nulla Ft-nál. Illetve a magas jövedelmű szegmensnél például az Unicredit Bónusz csomagja ténylegesen is díjmentessé válik.

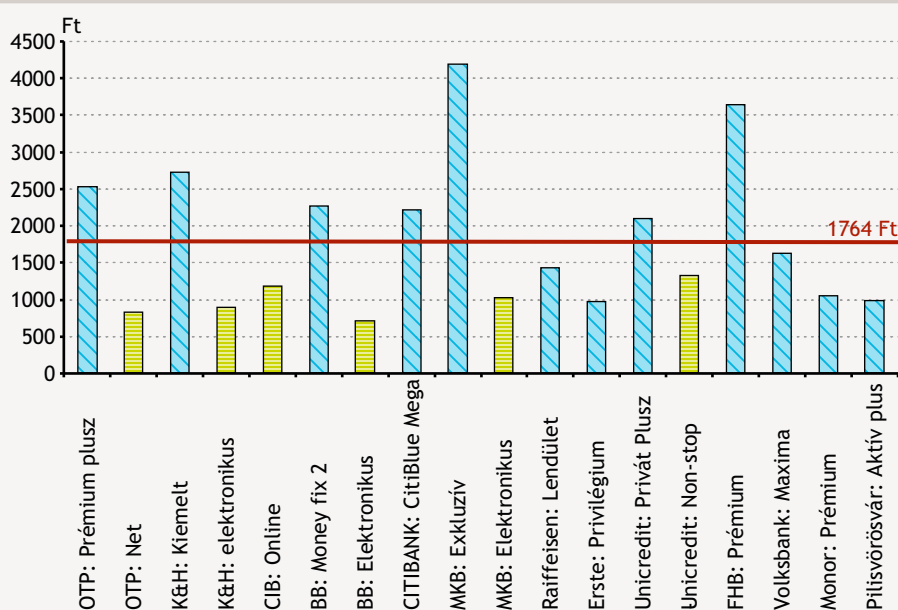
A nulla Ft-os számlacsomagok feltételei:

- **Citibank TOP:** havonta min. 150 000 Ft jóváírás bankon kívülről, legfeljebb 2 tranzakcióból származóan.
- **FHB Aktív:** legalább havi 120 000 Ft jövedelemjóváírás érkezik a számlára.
- **K&H Zéró:** havonta bármilyen jogcímen összesen legalább 150 ezer forint összegű, legfeljebb három részletben érkező forintjóváírás történik a bankszámlán.
- **MKB Napi bankkapcsolatok:** havi munkabér vagy egyéb jövedelem havi rendszerességgű MKB-számlára utalása, min. 120 000 Ft értékben, aktivált betéti bankkártya, amelyet havonta legalább 3 alkalommal használnak (2 alkalommal vásárlásra).
- **Raiffeisen Díjnulázó:** havonta legalább 120 000 Ft jóváírás érkezik bankon kívülről a bankszámlára legfeljebb két részletben.
- **Unicredit Bónusz:** havonta legalább 150 000 Ft jóváírás érkezik a számlára.

A **magas jövedelmű szegmens** esetében, az ügyfélprofilba tartozó tranzakciókra vonatkozóan, a legalacsonyabb havi díjakat a Budapest Bank Elektronikus és az OTP Net számlacsomagjai biztosítják, körülbelül 700–800 Ft a havi számlavezetési és tranzakciós díjjal. Mindkét pénzforgalmi szolgáltató alacsony számlavezetési díjat nyújt, illetve az igényeknek megfelelően az elektronikus tranzakciókat díjmentesen kínálja. A magas jövedelmű csoportban az általunk itt feltüntetett összes számlacsomagra vonatkozóan átlagosan 1764 Ft-ot kell az ügyfélnek fizetnie. A legtöbb banknál a számlavezetés és a bankkártya egy hónapra leosztott éves díjai az alacsony és közepes jövedelmű ügyfélszegmensnél magasabb összeget tesznek ki, de emellé széles körű díjmentes szolgáltatások társulnak. A banki számlacsomagok havi költségei 714–4200 Ft

30. ábra

Magas jövedelmű ügyfelek havi pénzforgalmi költségei



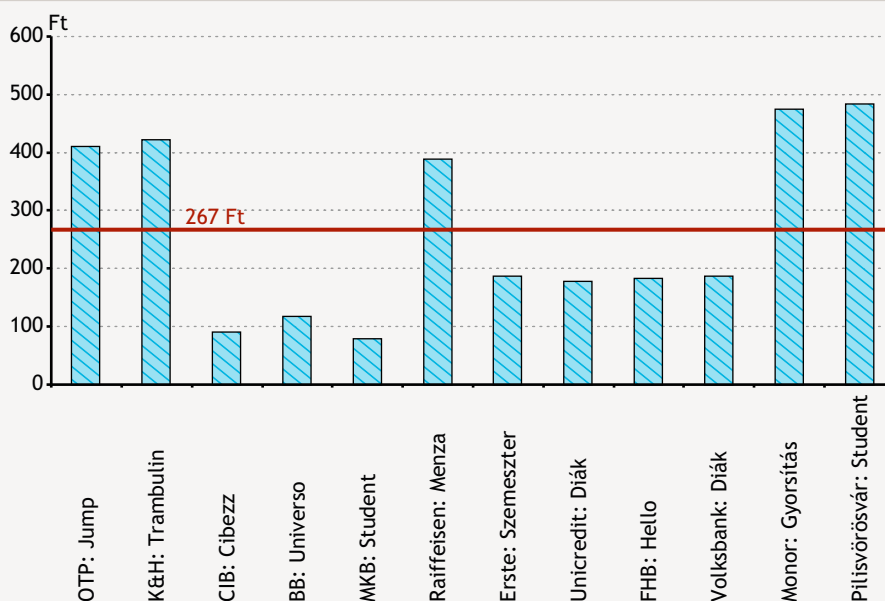
Megjegyzés: A kék oszlopok az általános, míg a sárga oszlopok az elektronikus szolgáltatásokat előnyben részesítő számlacsomagok költségeit mutatják.
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

között szóródtak. A legmagasabb havi díja az MKB (Exkluzív) számlacsomagjának van (4200 Ft), amely a viszonylag magas számlavezetési díjnak köszönhető.

Leginkább a magas jövedelmű ügyfélszegmensben jellemzőek az elektronikus tranzakciók, így elemzésünk tartalmazza a kifejezetten elektronikus számlacsomagokat is. Azon bankok esetében, amelyek hagyományosabb ügyintézését lehetővé tévő és elektronikus csomaggal rendelkeznek, ott két számlacsomag havi költségeit is feltüntettük. Az elektronikus csomagok jól láthatóan jóval alacsonyabb havi költségeket jelentenek a számlatulajdonosok számára, mint azok a számlacsomagok, amelyeket a magasabb jövedelmű ügyfelek jellemzően hagyományos ügyintézésére használnak.

31. ábra

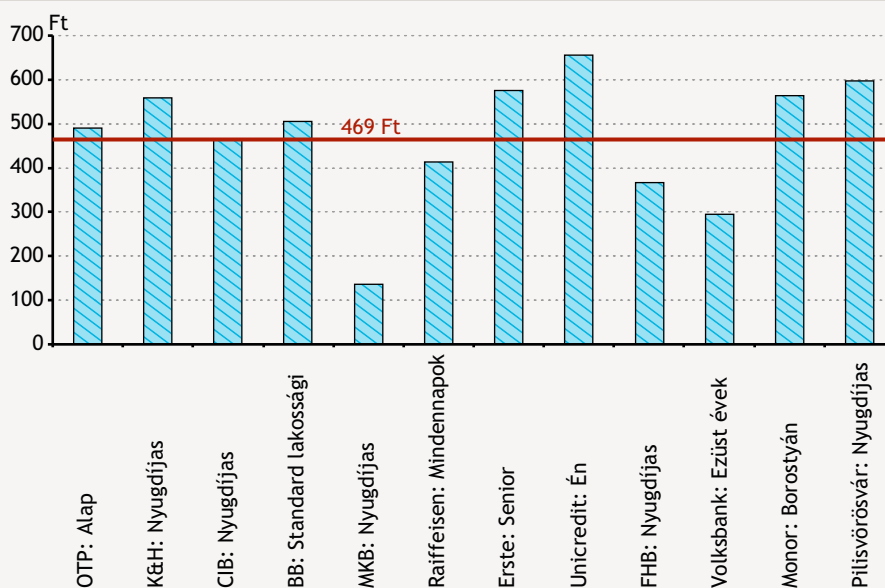
Diák, pályakezdő ügyfelek havi pénzforgalmi költségei



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

32. ábra

Nyugdíjas ügyfelek havi pénzforgalmi költségei



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A diák, pályakezdő szegmens esetében, az ügyfélprofilba tartozó tranzakciókra vonatkozóan, a legalacsonyabb havi díjakat az MKB (Student), a CIB (Cibezz) és a BB (Univerzo) számlacsomagjai biztosítják 80–120 Ft-os átlagos havidíjjal. Az MKB és a BB esetében viszont vannak előírások (betétlekötés, kötelező MobilBank szolgáltatás). Jellemzően 1-2 díjmentes ATM-es készpénzfelvételt, csak az első évben ingyenes bankkártyát, alacsony számlavezetési díjat és kedvező átutalási díjakat kínálnak ezekben a csomagjaikban a bankok.³² Átlagosan 267 Ft-ot kell a diáknak kifizetni havonta. A banki számlacsomagok 80–483 Ft között szóródtak. A legmagasabb havidíja a Pilisvörösvári Takarékszövetkezet Student csomagjának van.

A nyugdíjas szegmens esetében, az ügyfélprofilba tartozó tranzakciókra vonatkozóan, a legalacsonyabb havi díjat az MKB (Nyugdíjas) számlacsomagja biztosítja 135 Ft-tal.³³ A bankok által a nyugdíjasoknak biztosított csomagok átlagos havi díja 469 Ft-ra tehető. A banki számlacsomagok összességében 135–660 Ft között szóródtak.

A 13. táblázatban ügyfélszegmensenként mutatjuk be a pénzforgalmi szolgáltatók minimum, maximum és átlagos havi díjait.

13. táblázat Ügyfélszegmensek minimum, maximum és átlagos havi pénzforgalmi költségei			
	Legalacsonyabb havi díj (Ft)	Legmagasabb havi díj (Ft)	Átlagos havi díj (Ft)
Alacsony jövedelmű szegmens	324	878	600
Közepes jövedelmű szegmens	0	1207	739
Közepes jövedelmű szegmens csak 0 forintos csomagok	0	708	444
Közepes jövedelmű szegmens 0 forintos csomagok nélkül	468	1207	852
Magas jövedelmű szegmens	714	4199	1764
Magas jövedelmű szegmens csak elektronikus csomagok	714	1329	959
Magas jövedelmű szegmens elektronikus csomagok nélkül	977	4199	2062
Diák, pályakezdő	80	483	267
Nyugdíjas	135	660	469

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

5.11. AZ EGYES FIZETÉSI MÓDOK ÁRAZÁSA

Ebben a fejezetben a főbb fizetési módok árazásának speciális jellemzőivel foglalkozunk. Külön is kiemeljük a készpénz, a papír alapú és az elektronikus átutalások, a csoportos beszédés, valamint a bankkártyák árazásának egyes jellegzetességeit.

5.11.1. Készpénz

A készpénz a legelterjedtebb fizetési mód Magyarországon – hazánk alapvetően készpénzorientált gazdaságnak számít. Az utóbbi időben a jegybank törekvései is a készpénzmentesítés irányába hatnak, ezért is tartjuk fontosnak megvizsgálni, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók a készpénzes szolgáltatások árazásában milyen szempontokat érvényesítenek.

Megoszlanak a vélemények arról, hogy a lakossági készpénzfelvétel díjából származó bevétel fedezi-e a bankok készpénztartással és -kezeléssel kapcsolatos, ezen üzletágra jutó költségeit. Mintánkban 3 pénzforgalmi szolgáltató válaszolta azt, hogy a díjak fedezik a költségeket, 4-en nemmel válaszoltak, míg 4 pénzforgalmi szolgáltató nem tudta, mert nem méri fel a termékei önköltségét, vagy nem válaszolt a kérdésre, vagy ellentmondásosan válaszolt. Ha az árnyokat a bankok fizetési forgalma alapján nézzük, akkor azt mondhatjuk, hogy a legjellemzőbb az a kategória, hogy a készpénzfelvétel díjai a készpénztartással és -kezeléssel kapcsolatos költségeket nem fedezi. Fontos megjegyezni, hogy egyes bankok sokszor nincsenek tisztában az egyes fizetési módokra jutó költségekkel, az önköltségszámítás gyakran csorbat szenved. Ebben szerepet játszanak a költségek, különösen a közvetett költségek felosztásának nehézségei, vala-

³² A Citibank kifejezetten ennek a szegmensnek nem kínál számlacsomagot, ezért figyelmen kívül hagytuk.

³³ A Citibanknak a nyugdíjasokra vonatkozóan sincs speciális díjcsomagja, így kihagytuk.

mint az is, hogy elsősorban nem a pénzforgalmi szolgáltatások költségeinek és jövedelmezőségének kimutatására, hanem az ügyfél/ügyfélcsoport/üzletág vagy a pénzforgalom egésze jövedelmezőségére fókuszálnak. A lakossági készpénzfelvételt mint (tipikus cross-sell terméket), más magasabb bevételt hozó termék eladásának lehetősége miatt alapvető pénzforgalmi szolgáltatásként nyújtják.

14. táblázat

A banki költségek fedezettsége a készpénzfelvételi díjakból

	Szolgáltatók száma alapján
Igen	3
Nem	4
Nem tudja/nem válaszolt vagy ellentmondásosan válaszolt	4

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A bankok vegyes képet mutatnak abban a tekintetben is, hogy az egyes lakossági ügyfélszegmensek között tesznek-e különbséget a készpénzfelvétel díjait illetően. Kisebb különbségek több banknál is akadnak. A kiemelt és a privát banki ügyfelek esetében az árazás 4 banknál kedvezőbb, de a nulla forintos számlacsomagokat használók is kedvezőbb díjakat kapnak. Nem különbözik az árazás 3 bank esetében, míg 4 pénzforgalmi szolgáltató egyértelműen azt válaszolta, hogy vannak különbségek az árazásban.

15. táblázat

A készpénzfelvételi díjakban lévő egyezőségek és különbözőségek a lakossági ügyfélszegmensben

	Szolgáltatók száma alapján
Nem különbözik/alapvetően nem különbözik	7
Különbözik	4

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

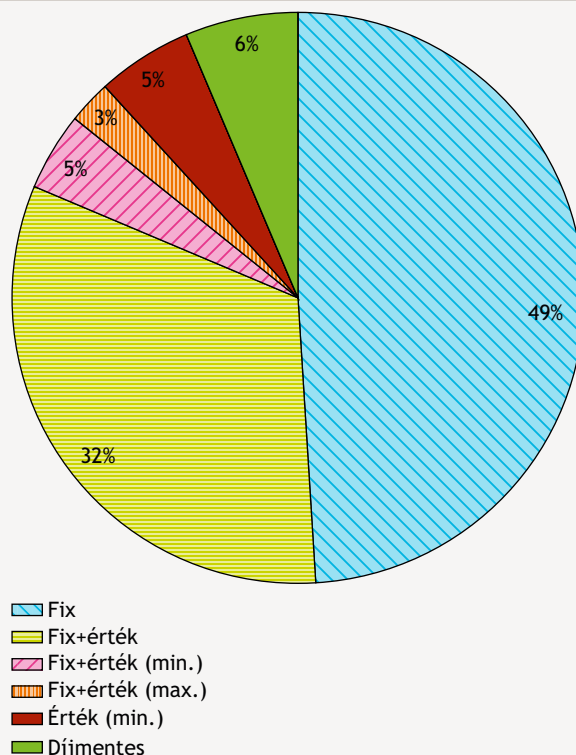
A bankok az árazásban – a készpénzhasználattal szemben – egyértelműen ösztönzik a készpénzkímélő fizetési csatornák használatát, és határozottan különbséget tesznek az ATM-ből való készpénzfelvétel, valamint a fióki készpénzfelvétel között. Az ösztönzés többféle pénzforgalmi szolgáltatásra is kiterjed, valamint többféle módszert is magában foglal. Egyes szolgáltatáscsomagok esetében az első néhány ATM-es készpénzfelvételi tranzakció ingyenes az ügyfél részére. Általában jellemző az aktívabb bankkártyahasználat ösztönzése. A bankkártyás készpénzfelvétel helyett, a bankkártyás vásárlást helyezik előtérbe, amelyhez különféle promóciókat is kapcsolnak, pl. vásárlási kedvezmények (visszatérítés) formájában. A bankkártyákat gyakran az első éves díj elengedésével bocsátják ügyfelek rendelkezésére. De preferálják az átutalásokat is; elektronikusan benyújtott átutalás esetén szintén díjkedvezményeket kapnak az ügyfelek. A készpénzfelvétel módjai között az árazásban is különbséget tesznek: a munkaerő-, ezáltal költségigényesebb fióki készpénzfelvételt magasabb díjakkal sújtják.

A havi ingyenes készpénzfelvetelek számát és a készpénzfelvetelek díját az ügyfelek igényei, a piaci tendenciák, a költségek, a számlacsomagok jövedelmezősége és a számlahasználati szokások, értékesítési várakozások, valamint a pénzforgalmi szolgáltatók stratégiai céljai befolyásolják. Egyes bankoknál a több kedvezményes készpénzfelvételt tartalmazó számlacsomagok díja magasabb, amelyből az adott kedvezmény egy részét a bank fedezni tudja. A jellemzően elektronikus tranzaktálásra épülő számlacsomagokban a készpénzfelvetelek díja magasabb.

A lakossági készpénzes műveleteknél a bankok fix, forgalomarányos, minimum és maximum díjakat is alkalmaznak bankonként eltérően. Fix díjakat jellemzően inkább az ATM-készpénzfelvetelek esetében vezettek be, a forgalomarányos és minimum díjas konstrukciók a személyes ügyintézés feltételező pénztári készpénzfelvetelekre jellemzőek.

33. ábra

Az ATM-ből való készpénzfelvétel során alkalmazott díjtípusok



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

Az ATM-ből való készpénzfelvétel során, a csomagok több mint 49%-ában alkalmazott díjtípus³⁴ a fix díj. Ezt követi az értékarányos díjtípus fix díjjal kombinálva (32%-ban), és csak kevésbé jellemző az értékarányos díj alkalmazása minimum vagy maximum értékkel, vagy fix díjjal kombinált díjtípus, valamint a díjmentes típus alkalmazása. Az ATM-készpénzfelvét díjmentességére a csomagok 6%-ában van példa.

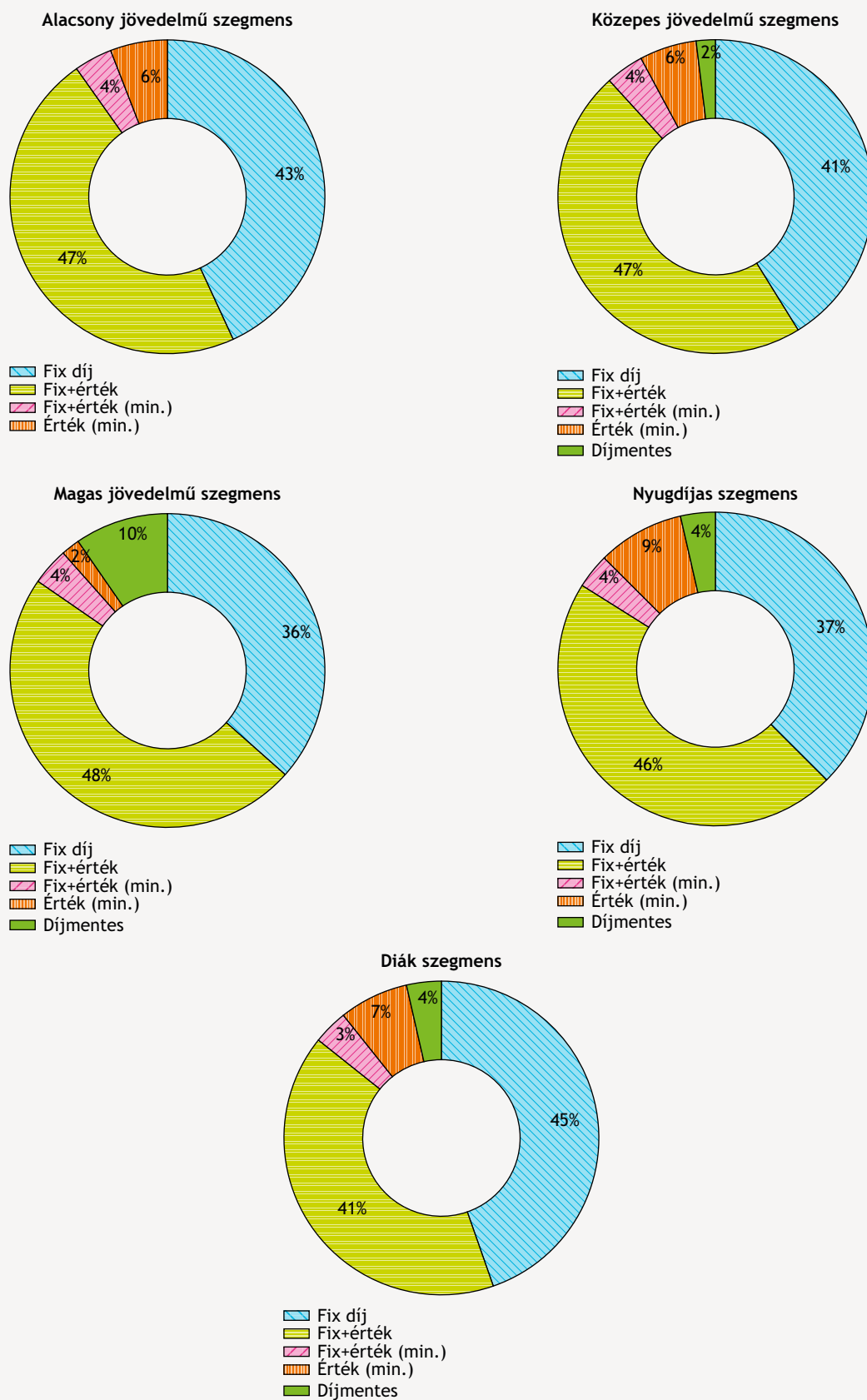
Ha az ATM-ből való készpénzfelvételnél alkalmazott díjtípusokat az általunk meghatározott ügyfélszegmenseknél vizsgáljuk, szintén azt tapasztaljuk, hogy minden szegmensben a legjellemzőbb díjtípus a fix+érték, ezt követi a fix díjtípus, kivéve a diákokat, ahol leggyakoribbnak a fix díjtípus, míg másodsorban a fix értékkel kombinált értékarányos díjtípus mutatkozik. E a két díjtípus az, amelyet a pénzforgalmi szolgáltatók az 5 szegmensre vonatkozó csomagok esetében 80-90%-ban alkalmaznak. Itt szükséges megjegyezni, hogy a szegmensekre vonatkozó számlacsomagok jó részében biztosítanak saját ATM-ből történő díjmentes készpénzfelvételi lehetőséget: jellemzően 1-2-t, illetve akár ennél többet is a magas jövedelmű szegmensben (3-at, 4-et vagy akár korlátlan számút) és a diák szegmensben (maximum 3 db-ot).³⁵ Az alacsony jövedelmű szegmensben a legkevésbé jellemző a díjmentes automatán keresztüli készpénzfelvétel biztosítása.

³⁴ A díjtípusokat vizsgáló ábráinkat úgy készítettük el, hogy a vizsgált időszakban a pénzforgalmi szolgáltatóknak az internetről kigyűjtött lakossági díjcsomagjait vettük alapul. Minden egyes díjcsomagra és vizsgált szolgáltatástípusra megnéztük, hogy melyik díjtípus a jellemző, így soroltuk be az egyes számlacsomagokat a díjtípusnak megfelelő kategóriákba, majd ezeket díjtípusonként és szolgáltatáscsomagonként összeadva megnéztük az egyes díjtípusok összeshez képesti százalékos arányát. Az ügyfélszegmensenkénti besorolásoknál is hasonló módon jártunk el. Ott azonban csak a szegmensre jellemző díjcsomagokat vettük alapul.

³⁵ Az ügyfélszegmensekre vonatkozó ábrákban a díjmentesen felüli készpénzvételek díjtípusát tüntettük fel.

34. ábra

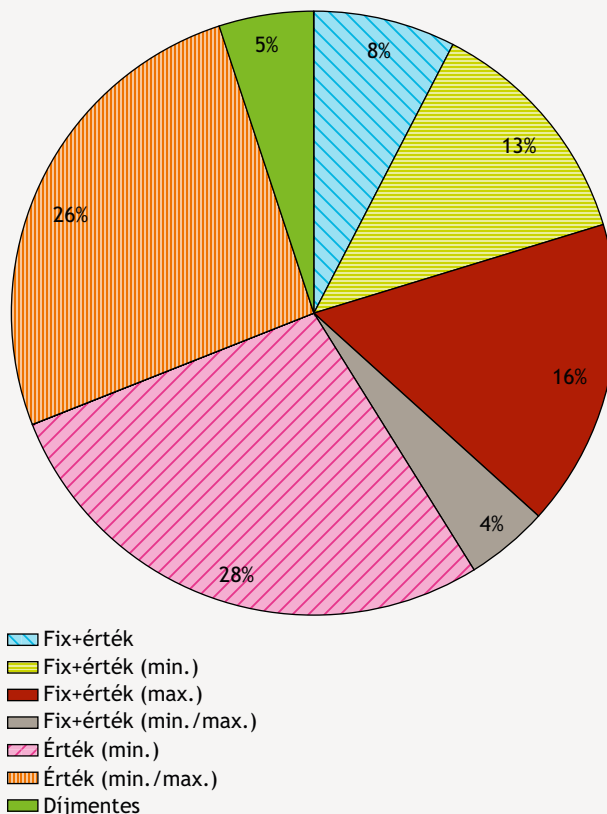
Az ATM-készpénzfelvétel esetében alkalmazott díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

35. ábra

A bankfióki készpénzfelvétel során alkalmazott díjtípusok



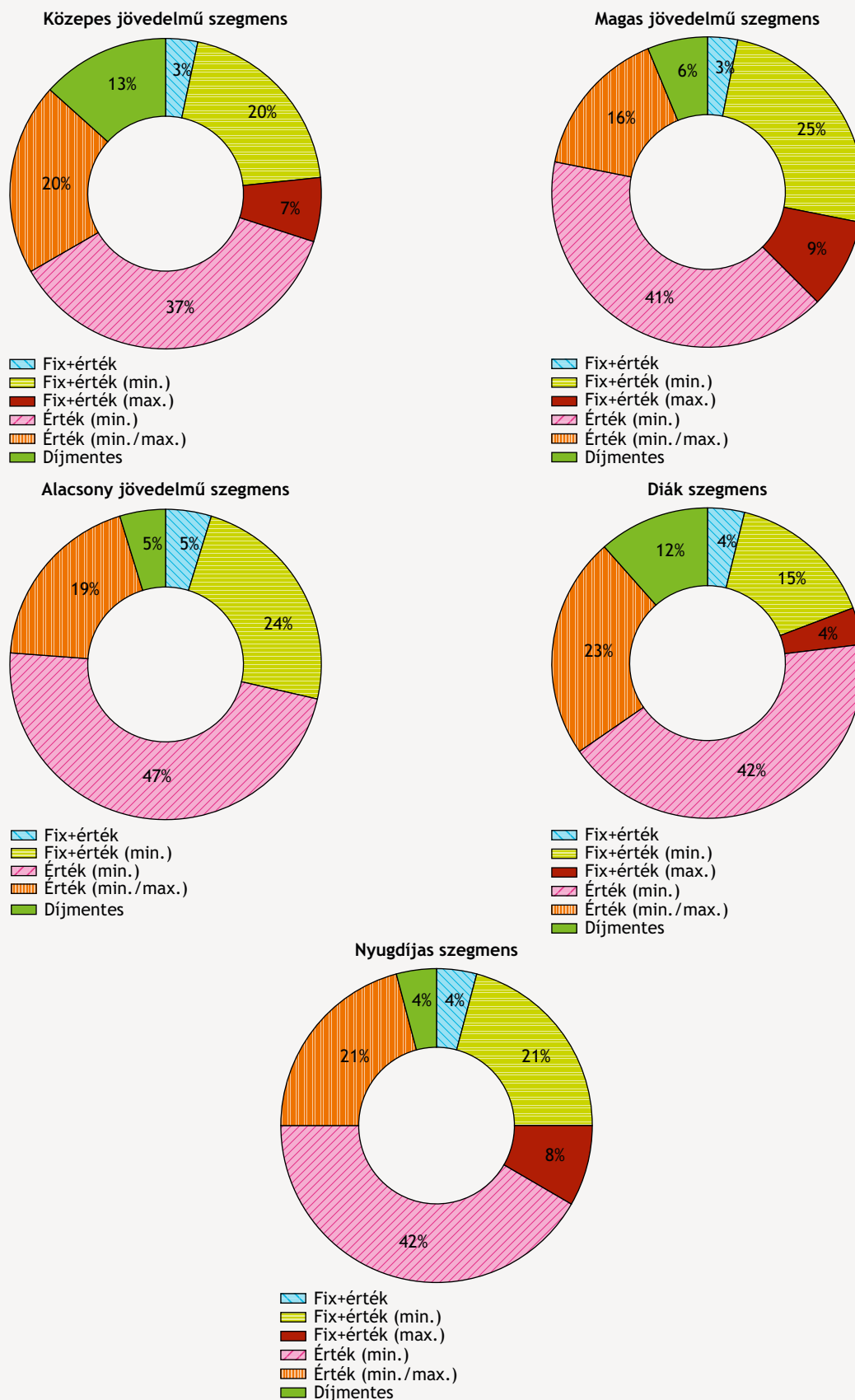
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A bankfióki készpénzfelvétel során ezzel szemben a legjellemzőbb díjtípus (28%-ban) az értékarányos díj minimum értékkel, valamint minimum és maximum értékkel (26%) kombinálva. Az értékarányos díjtípus minimum vagy maximum értékkel, valamint fix díjjal együtt alkalmazva szintén gyakori, a csomagok 13 és 16%-ában alkalmazzák. A bankfióki készpénzfelvételnél csak kis részben jellemző a fix értékkel kombinált értékarányos díj (8%), az értékarányos díj minimum és maximum díjjal valamint fix értékkel használva (4%), valamint a díjmentesség (5%) alkalmazása.

Ha a bankfióki készpénzfelvételnél alkalmazott díjtípusokat az általunk meghatározott ügyfélszegmenseknél vizsgáljuk, azt tapasztaljuk, hogy minden szegmensben a legjellemzőbb díjtípus az értékarányos díj minimum értékkel kombinálva, ez az esetek 37–47%-ában fordul elő. A fix+értékarányos díj minimum értékkel kombinálva (15–25%) és az értékarányos díjtípus minimum és maximum értéket meghatározva (16–23%) a második-harmadik legjellemzőbb díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben. Érdekes, hogy díjmentes bankfióki készpénzfelvételekre is van példa, minden ügyfélszegmensben 4–13%-os mértékben (a legmagasabb a közepes jövedelmű szegmensben), ami az ATM-es ingyenes készpénzfelvételre vonatkozó mértéket is meghaladja.

36. ábra

A bankfióki készpénzfelvét esetében alkalmazott díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

37. ábra

A bankfióki készpénzbefizetés és -kifizetés díjaiban lévő eltérések

Készpénzbefizetés
(bankfiókban, forintban
vagy valutában)

jellemzően díjmentes szolgáltatás a szegmensek mindegyikében

Készpénzkifizetés
(bankfiókban, forintban)

a legtöbb bank esetén a szegmensek között nincs különbség a díjszabásban, a bankok fele alkalmaz a diákoknál eltérőt

Készpénzkifizetés
(valutában)

a legtöbb banknál az adott tranzakcióért ugyancsak hasonló díjakat számolnak fel, a bankok fele a diákok esetében eltérően áraz, illetve néhány esetben a magas jövedelműeknél és a nyugdíjasoknál is van eltérés

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A pénztárba való befizetés és kifizetés között az árazásban is van különbség. A befizetés a bankok többségénél a lakossági szegmensben jellemzően díjmentes, míg a készpénzkifizetés díjköteles. A legtöbb bank esetében a szegmensek között nincs különbség a készpénzkifizetés díjait illetően, de a diákok esetében a pénzforgalmi szolgáltatók fele eltérő díjszabást alkalmaz.

A készpénzes szolgáltatások teljes költségének megtérítésére többnyire vannak törekvések a bankokban, de a teljes költség beépítése az árakba egyes bankok szerint jelentős versenyhátrányt jelentene számukra. Mintánkban 5 pénzforgalmi szolgáltató egyértelműen, 2 csak részben válaszolta azt, hogy a készpénzes szolgáltatások önköltségének a megtérítése a cél. Az 5 igennel válaszoló pénzforgalmi szolgáltató közül 2 szerint, bár törekvés van a teljes költség megtérítésére, de ezt a versenytársak árazását is figyelembe véve nem tudják érvényesíteni. Három pénzforgalmi szolgáltató egyáltalán nem törekszik a teljes költség árakba való beépítésére (a bankok fizetési forgalmát nézve ez a legjellemzőbb kategória). Közülük 1 a piaci verseny miatt nem törekszik erre. Egy pénzforgalmi szolgáltató a választ a kérdésre nem tudja, mert a termékei költségeit sem ismeri. Fontos megjegyezni azt is, hogy a lakossági szektorban igen élénk a készpénzhasználat, ezért a készpénzes szolgáltatások díjai az ügyfelek számára nagy jelentőséggel bírnak. Így a piaci verseny miatt nem feltétlenül az a szolgáltatók célja, hogy ezeket a szolgáltatásokat jelentős díjakkal sújtsák, hanem hogy az ügyfeleket inkább a készpénzkímélő módszerek felé tereljék. Ennek következtében a készpénzes szolgáltatások költségeinek csökkentésére is valós esély lehet. Ezt támasztják alá a fenti, díjtípusokra vonatkozó ábráink is, amelyek szerint a készpénzkifizetést nézve mind a bankfióki, mind az ATM-es készpénzfelvételnél vannak olyan díjsomagok, ahol ezeket a szolgáltatásokat ingyenesen kínálják a bankok.

16. táblázat

A teljes költségek megtérítésére való törekvés a készpénzes szolgáltatások kapcsán

	Szolgáltatók száma alapján
Igen, a teljes költség megtérítésére törekszik	5
Csak részben törekszik a teljes költség megtérítésére	2
Nem törekszik a teljes költség megtérítésére	3
Nem tudja a választ	1

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

5.11.2. Átutalás

Az átutalás a leggyakrabban használt készpénzmentes fizetési mód, amelynek két fő típusát érdemes elkülöníteni: a papír alapú személyes átutalásokat és az elektronikus átutalásokat. A kétféle típusú átutalást jellemzően külön árazzák a bankok és a benyújtási csatornától függően elkülönítik a bankfióki papír alapú átutalásokat, az elektronikus benyújtási csatornától, így az internetes, a telebankos megbízásoktól. Ebben a részben elsősorban a belföldi forintátutalások e két alapváltozatára helyezük a hangsúlyt, de röviden a jellemzően nagy összegű vagy sürgős VIBER-átutalásra és a devizaátutalásokra is kitérünk.

Egyértelműen van törekvés a bankokban a papíron beadott átutalási megbízások külön termékként történő kezelése és árazása tekintetében. Abban azonban már szóródik a bankok véleménye, hogy vajon a papír alapú átutalási megbízások díja fedezi-e a kezelésével és feldolgozásával kapcsolatos költségeket. Az MNB a fizetési módok társadalmi költségeinek felmérése keretében végzett becslései szerint a papír alapú átutalási megbízások költségeit a pénzforgalmi szolgáltatókhoz befolyó díjak szektor szinten nem fedezik. (Az egyes fizetési módok keresztfinanszírozásáról részletesebb információk találhatóak a keresztfinanszírozásról szóló 5.8. részben.) A pénzforgalmi szolgáltatók túlnyomó többségénél a papír alapú megbízások részarányának csökkentésére való törekvés figyelhető meg. Ezt a folyamatot a bankok a papír alapú megbízások jelentős feldolgozási (munkaerő)költségeivel, a feldolgozás időigényével és a megbízás kockázatosabb voltával (nagyobb a hibalehetőség esélye) indokolják. Ugyanakkor azzal is számolni kell, hogy egyes ügyfelek/ügyfélcsoportok körében a papír alapú átutalási megbízások népszerűsége igen nagy, ezek az ügyfelek gyakorlatilag nem hajlandóak lemondani a személyes benyújtás lehetőségéről. Itt érdemes még megjegyezni, hogy a papír alapú megbízásokhoz ragaszkodó ügyfelek részaránya a bankok esetében nem azonos, és jellemzően magasabb a nagyobb fiókhálózattal rendelkező hagyományos lakossági bankok valamint a takarékszövetkezetek esetében. A takarékszövetkezetek esetében fontos kiemelni azt is, hogy vonzerejük jórészt a vidéki lakosság körében a személyes kapcsolatokban keresendő. Így az esetükben azt is mérlegelni szükséges, hogy a személyestől, az elektronikus benyújtás irányába történő tereléssel ebből a vonzerőből mennyit veszítenek. Ami a költségek fedezése tekintetében a banki vélemények szóródását illeti, itt is érdemes rávilágítani a pénzforgalmi szolgáltatások költségei kimutatásának korlátaira.

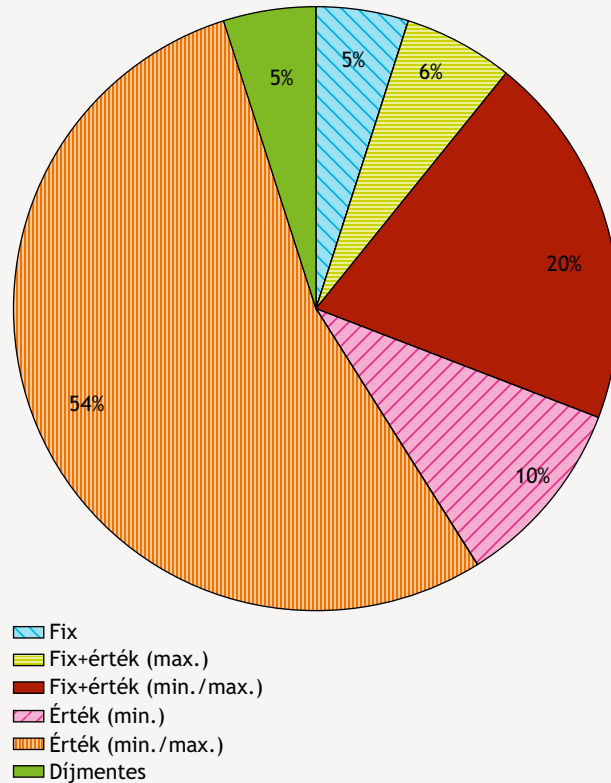
A belföldi forintátutalási megbízások esetében a bankok forgalomarányos (százalékos, ezrelékes), valamint minimum, maximum és fix díjakat vagy díjmentességet is alkalmaznak, akár ezeket kombinálva, bankonként eltérő módokon. A díjak típusa többnyire függ a benyújtási csatornától is. Jellemző árazási mód mind a személyesen (papír alapon), mind a nem személyesen (interneten és telebankon keresztül) benyújtott belföldi és bankon belüli forintátutalások esetében az értékarányos díjak alkalmazása, minimum és maximum értékkel kombinálva. A papír alapú átutalásoknál jellemzőbbek a forgalomarányos díjak, minimum és maximum értékekkel kombinálva (54% személyes átutalásoknál, 44% elektronikus átutalásoknál). A minimum és a maximum díjakat a versenytársak árai, az önköltség és a jövedelmezőségi paraméterek alapján határozzák meg. Azaz a minimum díjknál fontos a fedezeti pont megkeresése, a maximum díjknál pedig annak a határnak a megállapítása, amelyet az ügyfelek még képesek elfogadni. Míg a személyes átutalások esetében az ezt követő díjtípus az értékarányos díjak alkalmazása maximum értékkel és fix díjjal kombinálva (20%), addig az elektronikus átutalásoknál a második helyet a díjmentes (22%) kategória teszi ki. A bankok az elektronikus csatornák elterjesztése érdekében jóval nagyobb arányban alkalmazzák a díjmentes megoldást ezeknél.

A forgalomarányos díjakat a bankok többféle szempont figyelembevételével alakítják ki. Ilyenek a versenytársak árai, ügyfelek/ügyfélcsoportok tranzakciói, azok nagysága és az ügyfelek viselkedése (tűrőképessége) és a tranzakciók önköltsége. Mindezek alapján értékelik, elemzik a díjak, díjmelés hatását a pénzforgalmi bevételekre, figyelembe véve az esetleges lemorzsolódást is. Fontos még megemlíteni, hogy az értékarányos díjakat az átutalások esetében a bankok évek óta használják, így az ügyfélkör számára nem szokatlan díjtípusról van szó.

5.11.2.1. Papír alapú/személyes átutalások díjtípusai

38. ábra

A személyes átutalásoknál alkalmazott díjak típusai

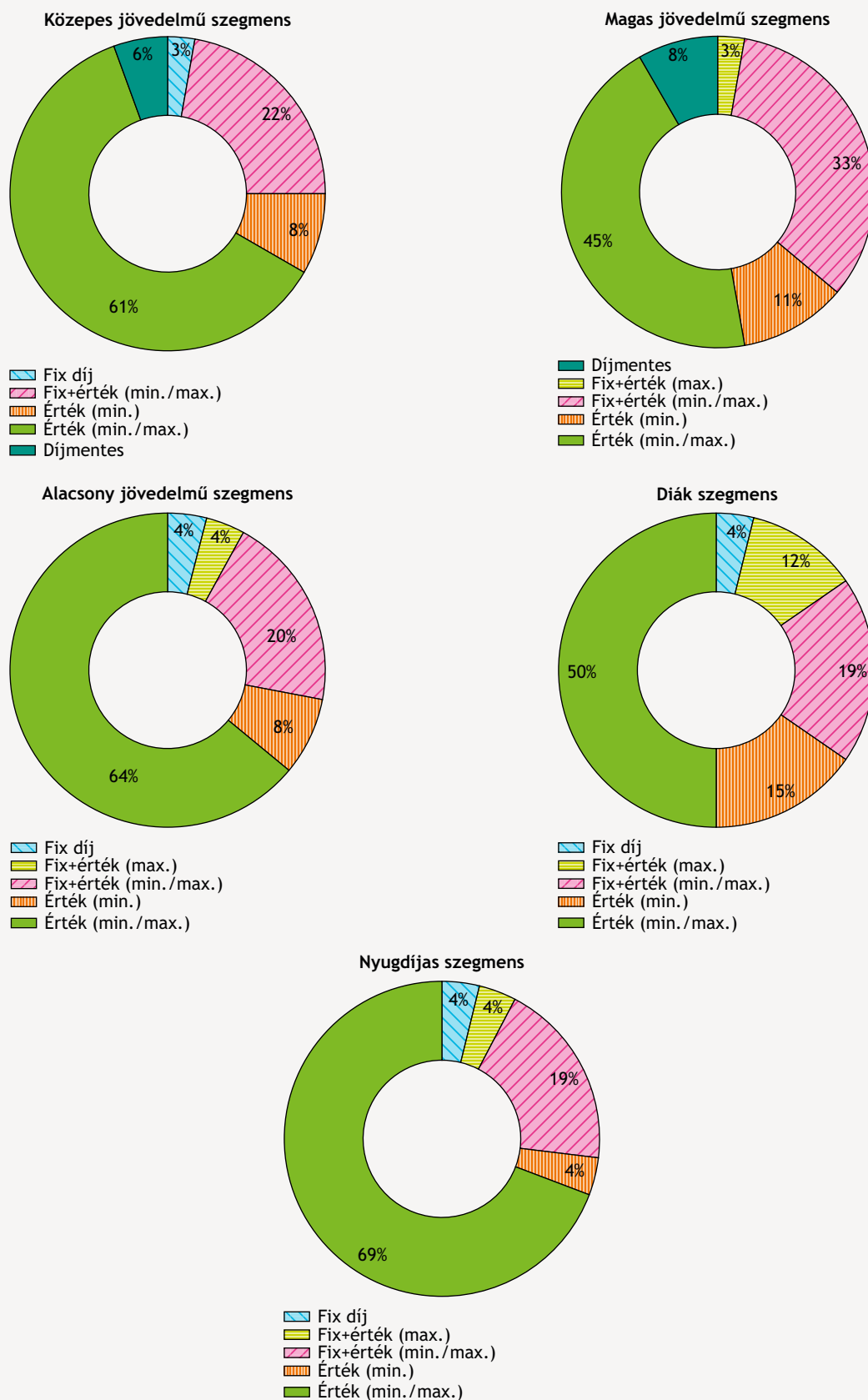


Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A személyes átutalásra vonatkozó díjtípusokat ügyfélszegmensenként vizsgálva megállapítható, hogy összhangban a 38. ábrával is, a legjellemzőbb a minimum és maximum értékkel kombinált értékarányos díjtípus minden általunk vizsgált ügyfélszegmensben, amelynek részaránya a csomagokban 54%, míg az ügyfélszegmenseket vizsgálva 45–69%. Ezt követi a minimum és maximum értékkel meghatározott értékarányos díjtípus fix értékkel kombinálva (részarányuk 19–33%) és a minimum értékkel meghatározott értékarányos (4–15%), a nyugdíjas szegmensben két másik díjtípussal azonos arányban. Érdekes, hogy a személyes átutalást nézve díjmentes kategória csak a magas és közepes jövedelmű szegmensben található 8, illetve 6%-os mértékben.

39. ábra

A személyes átutalásoknál alkalmazott díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben

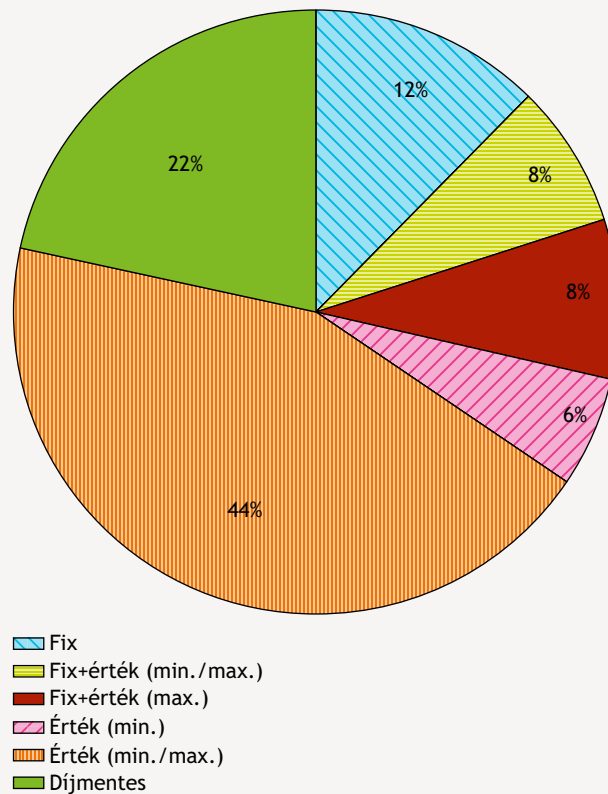


Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

5.11.2.2. Elektronikus átutalások díjtípusai

40. ábra

Az elektronikus átutalásoknál alkalmazott díjak típusai

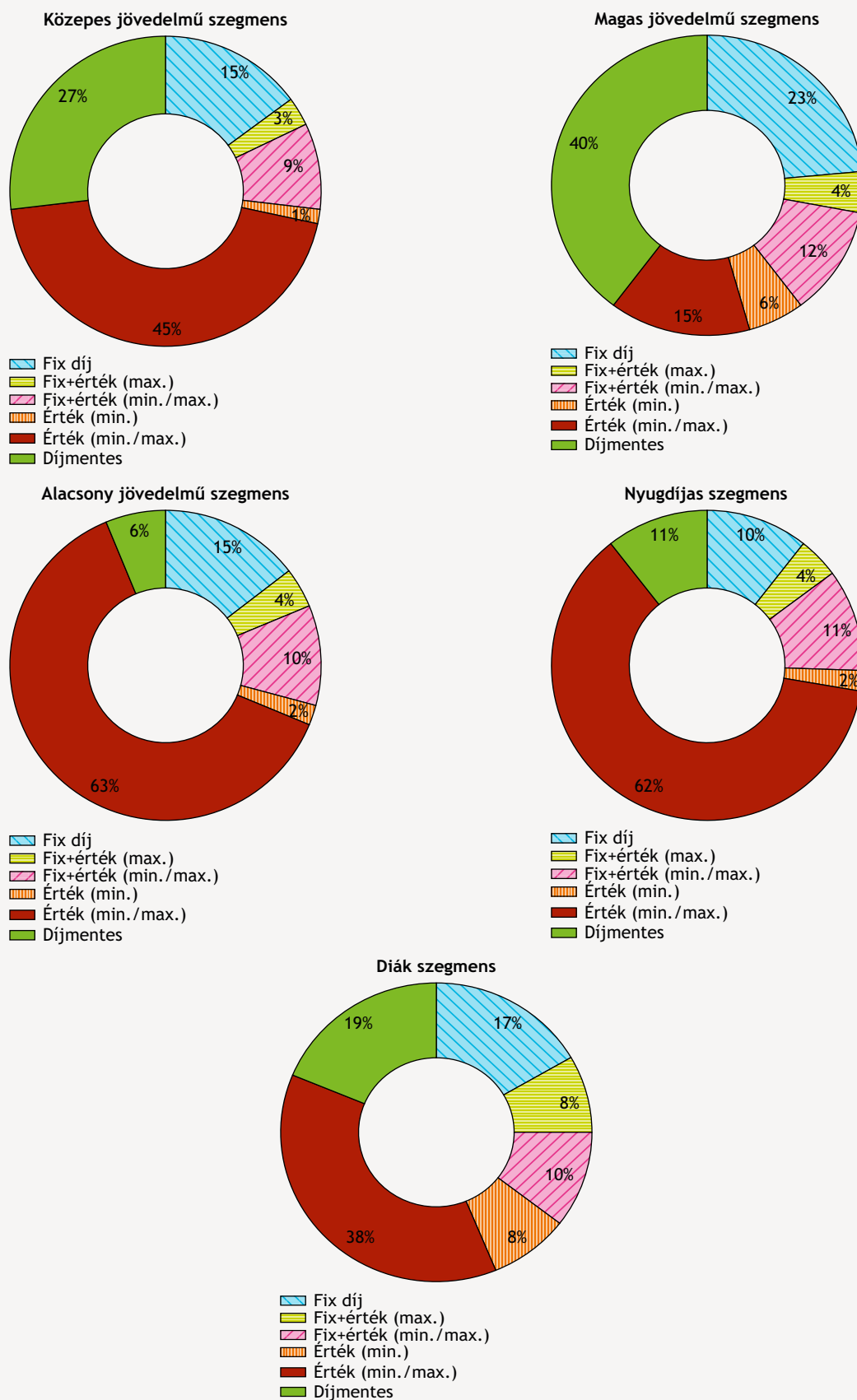


Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

Az elektronikus átutalásra vonatkozó díjtípusokat ügyfélszegmensenként vizsgálva megállapítható, hogy összhangban a fenti ábrával, a legjellemzőbb a minimum és maximum értékkel kombinált értékarányos díjtípus, kivéve a magas jövedelmű szegmenst, minden általunk vizsgált ügyfélszegmensben, amelynek részaránya 38–63%. A magas jövedelmű, a banki szolgáltatásokat intenzívebben használó szegmensben a díjmentes a leggyakoribb díjtípus (40%-os mértékben). Az elektronikus átutalásoknál a közepes, a nyugdíjas és a diák szegmensben a díjmentesség a második leggyakoribb díjtípus (11–27%-os mértékben). Díjmentességre a legkevésbé az alacsony jövedelmű ügyfelek esetében van lehetőség (részaránya 6%). A díjmentes szolgáltatások köre mind a személyes, mind az elektronikus átutalások esetében a magas jövedelmi kategóriában a legnagyobb, amely azzal magyarázható, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók szívesen látják a rendszeresen magas jövedelmet hozzájuk utaló, aktívan bankoló, a bankot elsődleges bankjának tekintő ügyfeleket.

41. ábra

Az elektronikus átutalásoknál alkalmazott díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái

5.11.3. Egyéb átutalások

A VIBER-átutalást a bankok külön termékként kezelik. Az árazást tekintve nem preferált termék, a bankok magas díjtételekkel sújtják. A mintánkban több, fizetési forgalmuk alapján a piac jelentős részét lefedő bank ugyanazon díjszabást alkalmazza a VIBER-átutalásokra vonatkozóan: 0,5%, minimum 10 ezer, maximum 100 ezer Ft-os díjtételt megszabva. Ettől a mintában lévő legtöbb pénzforgalmi szolgáltató (egy takarékszövetkezet kivételével) is csak kismértékben tér el. A százalékos díjtételt illetően 0,3–1%-ig, vagy úgy, hogy maximum értéket nem állapít meg, vagy a minimum és/vagy a maximum értéket is ettől csak kismértékben eltérően határozza meg. A bankok szerint erre a lakossági szegmensben nincs is jelentős ügyféligény, ezenkívül a lakossági VIBER-átutalás létjogosultságát a napközbeni átutalások bevezetése is megkérdőjelezi. (Itt persze felvetődik a kérdés, hogy nem használnák-e többen, ha egyszerűen és olcsóbban lehetne ezt szolgáltatást igénybe venni.) Több bank is megjegyezte, hogy ennek a csatornának jelentős az önköltsége, mert a bankok jó része nem teremtette meg a lakossági VIBER-átutalás elektronikus feldolgozásának lehetőségét, így feldolgozása jelentős élömlenkeigénnyel és nagyobb kockázattal is jár.

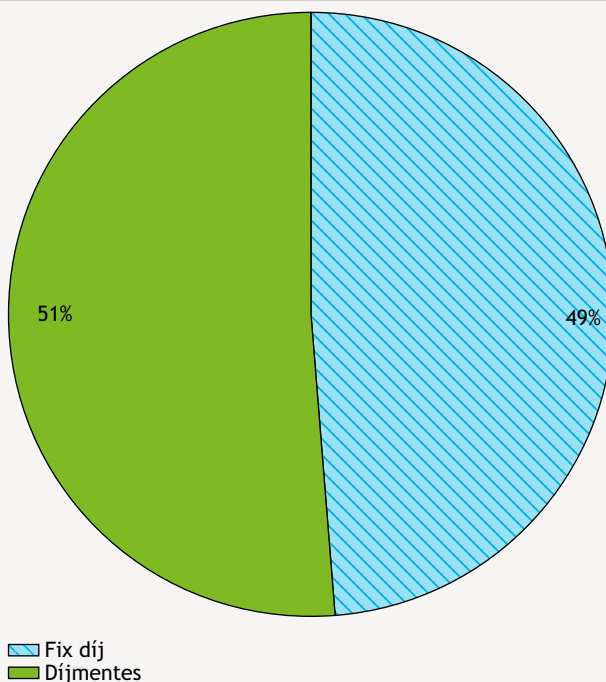
A devizaátutalások árazása a folyamat szintjén a forintátutalások árazásához hasonló módon történik. Jellemző módon itt is nagy hangsúlyt helyeznek a versenytársak árazásának nyomon követésére. A bank számára felmerülő költségeket, a devizaátutalások sajátosságainak megfelelően veszik figyelembe, azaz a külföldi bank és elszámolóházi költségeket, a számlafenntartás, az üzenetközvetítő hálózat költségeit is számba veszik.

5.11.4. Csoportos beszedés

A bankok a csoportos beszédés használatát az árak kedvező kialakításával is ösztönzik. Jellemzően alacsony fix díjat vagy díjmentességet kínálnak a fogyasztói oldalon a csoportos beszédések használatának növelése céljából. Egyes bankok a csoportos beszédés használatára, mint az elsődleges bankkapcsolat egyik fontos elemére tekintenek, ezért díjmentesen vagy alacsonyabb díjakkal (35–70 Ft/tétel) kínálják ezt a fizetési módot. A csomagok közel felénél díjmentességet (51%) kaphat az ügyfél, másik felüknél (49%) a fix díjas fizetési megoldás a jellemző.

42. ábra

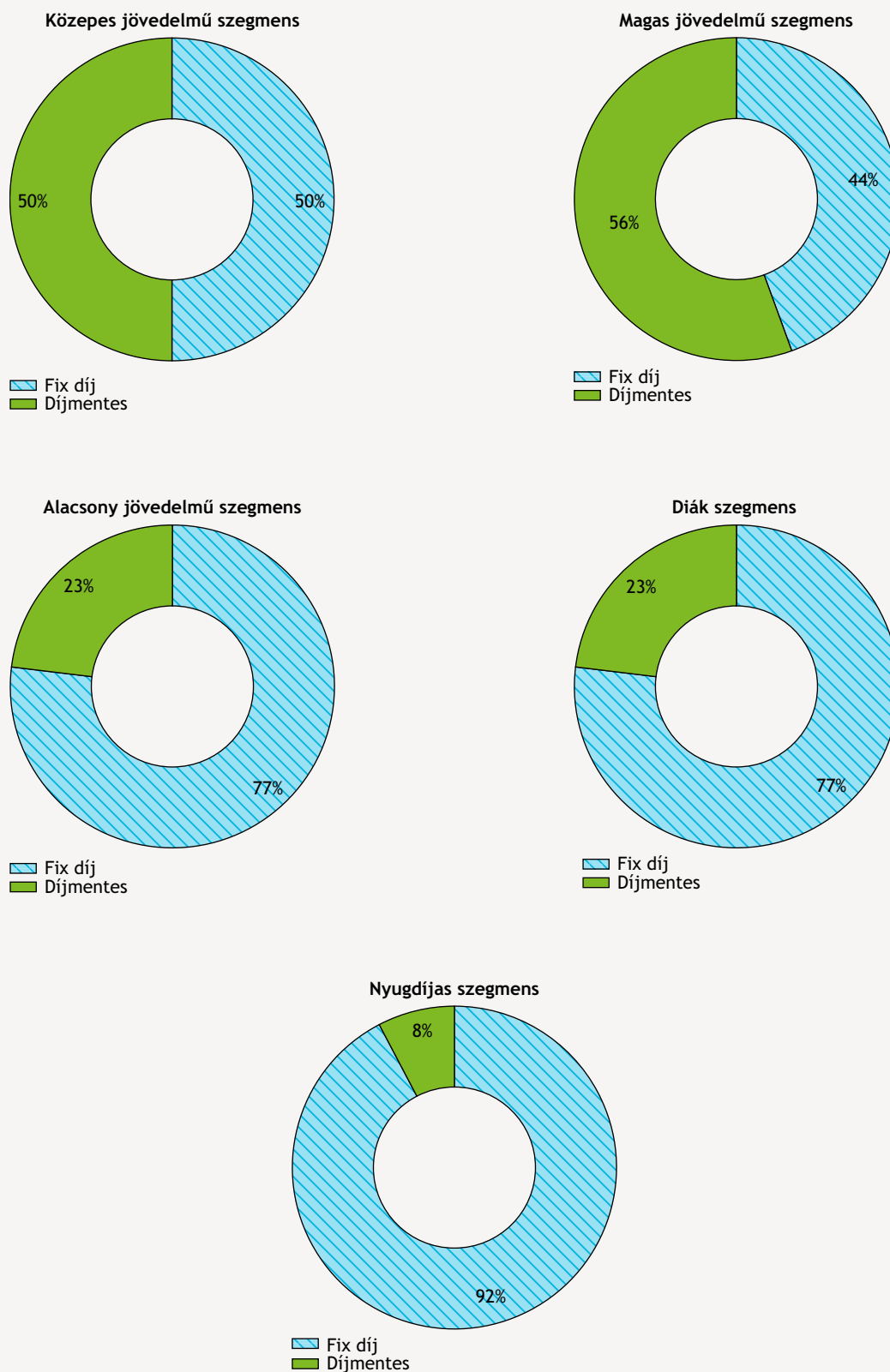
A csoportos beszédésnél alkalmazott díjak típusai



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

43. ábra

A csoportos beszédés esetében alkalmazott díjtípusok a különféle ügyfélszegmensekben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái

A csoportos beszédre vonatkozó díjtípusokat ügyfélszegmensenként vizsgálva megállapítható, hogy a legjellemzőbb díjtípus 4 szegmens esetében a fix díjtípus, amelynek részaránya e szegmensekben 50–92%. Ezt követi a díjmentes kategória, részarányuk a 4 szegmensben 8–50%. A magas jövedelmű ügyfélcsoportnak ezt a szolgáltatást 56%-ban díjmentesen nyújtják a pénzforgalmi szolgáltatók. A nyugdíjasok mindössze a számlacsomagok 8%-ában kapják a csoportos beszédet ingyenesen.

Tekintettel arra, hogy sok esetben díjmentes vagy igen kedvező árú termékről van szó, a vélemények jelentősen szóródnak abban a tekintetben, hogy költségei megtérülnek-e a bankok számára (valószínűleg a termék árában nem). A fizetési módok társadalmi költségei felmérésben elvégzett becslések szerint a csoportos beszéd fizetési mód szektor szinten keresztfinanszírozott, azaz költségeit más szolgáltatások bevételeiből kell megtéríttetni (vonatkozó táblázatot lásd a 4. keretes írásban). Egyes bankok a termék jövedelmezőségét nem is vizsgálják, a számlacsomagok jövedelmezőségét tartják szem előtt. A csoportos beszédre „ügyfélszerző termékként” tekintenek, valamint megemlítik, hogy azon ügyfélkör, amely ezt a fizetési módot használja a bankhoz lojálisabb, aktívabb és ezáltal jövedelmezőbb a bank számára.

5.11.5. Bankkártya

5.11.5.1. Kibocsátói oldal

A pénzforgalmi szolgáltatók ügyfeleik számára a bankkártyák széles körét kínálják. Kezdve a csak elektronikus környezetben használható egyszerűbb kártyáktól, a széles körű használatot és többletszolgáltatásokat biztosító aranykártyáig. A sztenderd betéti kártyák éves díja a banki kondíciós listák alapján 1700–8000 Ft-ig terjed. Ennél olcsóbban, akár pár száz Ft-ért egyszerűbb elektronikus kártyákat vehet az ügyfél igénybe. A nagy presztízsű aranykártyás termékek éves díja 14 000–30 000 Ft közötti sávba tehető. A betéti kártyáknál kisebb arányban, de olyan pénzforgalmi szolgáltató is van, amely az első éves díjat elengedi. A hitelkártyák esetében gyakoribb a kedvezmények nyújtása, esetleg a teljes első éves díj elengedése. A vásárlás általában mindkét kártya esetében ingyenes, a készpénzfelvételi díjak azonban a kétféle kártyatípus esetében szignifikánsan különböznek: a hitelkártyák esetében jóval nagyobbak, így ezek inkább vásárlási célokat szolgálnak.

17. táblázat

A bankkártyák éves díjai

	Éves díjak (Ft)
Egyszerűbb betéti kártya, elektron típusú kártya	0–3000
Sztenderd betéti kártya	1700–8000
Nagyobb presztízsű betéti kártya, aranykártya	14 000–30 000
Hitelkártyák	2900–40 000

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

Amikor a bank arról dönt, hogy milyen típusú kártyát bocsát ki, akkor több szempontot vesz figyelembe. Domináns tényezőként értékelhetők az ügyfelek igényei, a piaci tendenciák, a jövedelmezőségi szempontok. Ezenkívül a választásban szerepet kapnak a bankkártya-társasági megállapodások és szolgáltatások, a tulajdonosi elvárások, stratégiai megfontolások, a kockázatok, a jogszabályi kötelezettségek, a versenytársak termékei, valamint a költségek. Az IT-adottságokat, a piaci részesedést, az elfogadói infrastruktúrát, a kártya funkcionálisát és a versenytársak árazását egyszer-egyszer említették meg figyelembe vett szempontként a pénzforgalmi szolgáltatók a kérdésre adott válaszokban.

A kártyatársaság, illetve a konkrét termék kiválasztásában a legfőbb szempontok az ügyfelek igényei, a jövedelmezőség és a kártyatársasági megállapodások és szolgáltatások, valamint a stratégiai célok. Ezenkívül szerepet kapnak még a piaci tendenciák, az anyavállalat előírásai, a kártyatársasági adottságok, a termék bevezetésében és gondozásában való közreműködés, valamint a piacképesség és a költségek. A pénzforgalmi szolgáltatók legkisebb arányban említették még az IT-adottságokat, a jogszabályi korlátot, a bankközi jutalékot, a piaci részesedést, a versenytársak termékkínálatát, a kockázatok, a méretgazdaságosságot, az innovativitást és a fejlesztési kérdéseket.

18. táblázat

A kártyakibocsátás során figyelembe vett szempontok az említés sorrendjében

	Szolgáltatók száma alapján
Ügyféligények	7
Piaci tendenciák	4
Jövedelmezőség	4
Tulajdonosi elvárások, anyabanki jóváhagyás	2
Kártyatársasági megállapodások és szolgáltatások	2
Jogsabályi korlátok	2
Versenytársak termékei	2
Stratégiai cél	2
Kockázatok	2
Költségek	2
IT-adottságok	1
Piaci részesedés	1
Elfogadói infrastruktúra	1
Kártya funkcionalitása	1
Versenytársak árazása	1
Innovativitás	1

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A kártyatermékek árazásánál a bankközi jutalékot, mint a bevételek egy típusát figyelembe veszik a bankok, de jelentőségét különböző módon értékelik. A pénzforgalmi szolgáltatók fele szerint a kártyás bevételek fontos részét a bankközi jutalék adja, ezért annak változása érzékenyen érintheti a kártyatermékek árazási rendszerét. Másik felük szerint a bankközi jutalék hatással van ugyan a termék profitabilitására, de az árazást közvetlenül kevésbé befolyásolja, arra elsősorban a piaci környezet, a versenytársak árai vannak hatással.

A pénzvisszatérítést, a kedvezményeket nyújtó és pontgyűjtő kártyák bevezetését a pénzforgalmi szolgáltatók az ügyféligények, a piaci környezet, a versenytársak ajánlatai, a jövedelmezőség, az értékesítési és kártyahasználati várakozások alapján határozzák meg. Mintánkban a pénzforgalmi szolgáltatók többsége kibocsát ilyen kártyákat. A kibocsátó pénzforgalmi szolgáltatóknál a bevételek megosztása, a költségek finanszírozása, a kockázatok vállalása a kibocsátó és a partnerek között egyedi megállapodásban lefektetett pontok mentén történik, amely programonként eltérő lehet. A pénzvisszatérítést nyújtó kártyák túlnyomó többsége hitelkártya, amelyek 0,5–6%-os pénzvisszatérítésre jogosítanak, esetenként a visszatérítendő összeg egy bizonyos időszakra maximálva van. Csak elhanyagolható számú betéti kártya nyújt pénzvisszatérítést, többnyire inkább akciós jelleggel.

Az innovatív kártyatermékek bankok általi árazása a „hagyományos” kártyák árazásától eltérhet. Több pénzforgalmi szolgáltató a bevezetést segítő akciókat, esetenként önköltség alatti árakat kínál az innovatív termék elterjesztése érdekében. A kérdőívre adott válaszokban az a szempont is megjelenik, hogy az innovatív termékek esetében az új technológiából fakadóan a termék költségigényesebb. Ezzel az üzleti modellben számolnak is bankok (egy pénzforgalmi szolgáltató válaszolta azt, hogy ezt a beruházási költséget meg is térítteti a díjakban), ugyanakkor a termék elterjedését elősegítendő versenyképes árazást alkalmaznak.

19. táblázat

Az innovatív kártyatermékek árazásának eltérései a hagyományos termékekétől

	Szolgáltatók száma alapján
Árazás eltér ebből kedvezményt ad	6 5
Árazás nem tér el	2
Nincs innovatív terméke, nem értelmezhető	3

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A számlacsomagokban értékesített kártyák esetében a kártyával kapcsolatos díjak elengedését a kapcsolódó, de már díj felszámítása mellett kínált termékek, szolgáltatások bevételeiből, valamint a számlaegyenlegekből származó kamatkülönbözetből kompenzálják. A kapcsolódó termékek körébe értendő a számlavezetési díj is, jellemzően az aktív használatot feltételező és így több kedvezményt is kínáló számlacsomagok díja magasabb, amely a kedvezményeket részlegesen fedezi. A díjkedvezményekből származó bevétel kiesését – mivel a szolgáltatáscsomagokat igénybe vevő teljes ügyfélkör jövedelmezősége a fontos – az ügyfélkör által igénybe vett hitelek és befektetési szolgáltatások is pótolhatják.

5.11.5.2. Elfogadói oldal

A kereskedői bankkártya-elfogadás esetében forgalomarányos és fix díjat is alkalmaznak a bankkártyák elfogadásával kapcsolatos szolgáltatásokat nyújtó bankok. Mintánkban a pénzforgalmi szolgáltatók több mint fele végez bankkártya-elfogadást. Fix díjat inkább a terminálfelügyeleti szolgáltatások esetében, valamint a szolgáltatás kiépítéséhez kapcsolódó internetes bankkártya-elfogadás esetében (egyszeri díj) alkalmaznak egyes bankok. Egyebekben inkább a forgalomarányos díjak a jellemzők.

Az egyes kártyasémák, vagy kártyatársaságok kártyái elfogadásának díjait az elfogadást végző pénzforgalmi szolgáltatók egyforma vagy különböző díjszabással határozzák meg, azaz mindkettőre van példa az egyes bankok gyakorlatában. Azon pénzforgalmi szolgáltatók, amelyek különböző díjszabást is alkalmaznak az egyes kártyasémák vagy kártyatársaságok kártyáit nézve, ezt vegyesen teszik, azaz a kereskedő kérésére akár egyforma díjszabást is alkalmaznak. Az elfogadást végző pénzforgalmi szolgáltatók mintegy felénél a kereskedő kérheti, hogy egységes, átlagos díj kerüljön megállapításra, ezt az árat az egyes kártyatípusok forgalmának aránya és az elfogadást terhelő költségek, valamint a kártya más jellemzője (saját kibocsátású kártya vagy más bank által kibocsátott bankkártya) alapján számítják ki.

20. táblázat

A kártyasémák, különböző kártyatársaságok kártyái elfogadásának díjaiban jelentkező egyezőségek és eltérések

	Szolgáltatók száma alapján
Egyforma díjszabás	3
Egyforma és különböző díjszabás is	3

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

Vegyes a kép abból a szempontból, hogy az internetes és a fizikai elfogadóhelyek árazásában tesznek-e a bankok különbséget. Egyes bankok tesznek, mert az internetes elfogadásból származó nagyobb kockázatot érvényesíteni akarják a kereskedői jutalékban, mások a forgalmi díjban nem, csak a szolgáltatás egyéb díjaiban tesznek különbséget az eltérő technikaieszköz-igény miatt. Abból a szempontból is eltérés mutatnak a válaszok, hogy az árazási módszerben vannak-e különbségek a kétféle elfogadás között, egyeseknél vannak, míg másoknál nincsenek.

5.12. AZ ÁRAZÁSKOR FIGYELEMBE VEENDŐ ÚJ BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

Az árazási döntés meghozatalában a jövőben egyre nagyobb szerepe lesz néhány új tényezőnek: napközbeni átutalás bevezetése, elektronikus csatornák használatának elterjedése, technológiai innováció (ideértve az érintésmentes megoldásokat, mobilfizetéseket is), szabályozási környezet változása. Az elektronikus átutalások körében bevezetendő napközbeni teljesítés árazásra gyakorolt hatása még kérdéses. A teljesítési határidő lerövidülése miatt a banki oldalon csökkenő floatjövedelmekkel számolhatnak, azonban jelenleg még nem látható, hogy ennek milyen hatása lesz az átutalások árazására. Olyan vélekedésekkel is találkozunk, hogy az új rendszer nem fog nagy eltérítést hozni az árazásban.

A legtöbb pénzforgalmi szolgáltató már ma is számításba veszi az elektronikus csatornák használatának elterjedését, és ügyfeleit a díjakkal, jutalékokkal is az elektronikus megoldások felé tereli. Ezek a megoldások ugyanis kevésbé munkaerő-igényesek, ezáltal költséghatékonyabbak, valamint a bankok számára kevésbé kockázatosak, kevesebb általuk a banki tévedés lehetősége.

6. A vállalatok részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazási gyakorlata

A vállalatok részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazása több szempontból is eltér a lakossági, illetve mikrovállalati szegmens árazásától. A bankok jellemzően a **vállalati kategóriába azon szervezeteket sorolják, amelyek részére előre definiált szempontok szerint, a nyilvános kondíciós listákhoz képest eltérő egyedi ajánlatot is adhatnak.** Ilyen szempont lehet az árbevétel nagysága, a vállalat mérete, illetve egy nemzetközi cégcsoporthoz való tartozása. Általánosságban megfigyelhető, hogy az egyes bankok árazásában jellemzően nem azonos szintekhez köthető az, hogy egy cég mikortól számíthat az adott banknál egyedi ajánlatra (ez azt jelenti, hogy egy adott éves árbevétellel a vállalat az egyik bankban már egyedi ajánlatot kap, míg a másikon még a nyilvános kondíciós listában szereplő díjak az érvényesek rá). Az alábbiakban a vállalati ügyfelekre alkalmazott árazási gyakorlatot mutatjuk be részletesebben.

6.1. AZ ÁRAZÁSI GYAKORLAT ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI

A vállalati ügyfelek részére nyújtott banki szolgáltatásokat jellemzően négyféle csoportba sorolhatjuk, pénzforgalmi szolgáltatások, befektetési termékek, finanszírozási (hiteltermékek) és különféle treasury szolgáltatások. A vállalat méretétől függően ezen szolgáltatások igénybevétele elválhat egymástól, azaz nem ritka, hogy a vállalatok a bankoktól az egyes szolgáltatáscsoportokra külön kérnek ajánlatot, vagy azokat több különböző banktól veszik igénybe. A tanulmányban a pénzforgalmi szolgáltatások árazását vizsgáltuk meg részletesebben, a többi szolgáltatás árazását csak érintőlegesen, a pénzforgalmi szolgáltatások árára gyakorolt hatásuk függvényében tekintettük át.

A vállalatok a lakossági ügyfelekhez hasonlóan csomagban veszik igénybe a pénzforgalmi szolgáltatásokat, azonban a vállalati szegmensben az ügyfelek már nemcsak a sztenderd kondíciós listában szereplő számlacsomagokból válogathatnak, amelyekben előre definiálják az igénybe vehető pénzforgalmi szolgáltatások körét és azok árait, hanem bizonyos feltételek teljesülése esetén (például éves nettó árbevétel) egyedi ajánlatok kialakulására is van lehetőségük. Ez azt jelenti, hogy a vállalat és a bank egymással bilaterálisan egyezik meg arról, hogy a vállalat milyen pénzforgalmi szolgáltatásokat milyen áron kíván igénybe venni.³⁶ Tehát ha a vállalatnak a pénzforgalmi szolgáltatások közül csak az átutalásra van szüksége, akkor alkuerejétől függően a bankkal megállapodhat úgy, hogy a csomagban csak az átutalásért és a számlavezetésért fizet és azon termékekért, szolgáltatásokért nem, amelyeket ténylegesen nem vesz igénybe. A vállalati és lakossági számlacsomagok között lényeges különbség mutatkozik abban a tekintetben, hogy a vállalati szektorban az ügyfél viszonylag szabadon összeválogathatja az igénybe veendő szolgáltatásokat, és azok áráról is tárgyalhat, míg a lakossági ügyfelek, a mikrovállalkozások és a kisvállalatok egy része csak az előre összeállított számlacsomagok közül választhat, és azok árára egyáltalán nincs ráhatásuk.

A vállalatok a szolgáltatások és a termékek közül a számlavezetésen túl elsősorban a forintátutalást (GIRO vagy VIBER), a devizaátutalást (nemzetközi vagy SEPA), a bankkártyahasználatot, a készpénzes tranzakciókat, a csoportos beszedéseket, a postai pénzforgalommal kapcsolatos banki közvetítői tevékenységet, az elektronikus és papír alapú kivonatokat, bizonylatok előállítását veszik igénybe. Természetesen a vállalatoknak ezeken a tételeken kívül lehetnek a lakossági szegmensben nem létező szolgáltatási igényeik is, mint például a likviditáskezelés (cash pool³⁷), a vámbefizetések vagy a csekkműveletek.

³⁶ Az egyes bankok esetében eltér, hogy mit tekintenek külön pénzforgalmi terméknek és szolgáltatásnak, azonban összességében elmondható, hogy a terméknek elsősorban a számlavezetést, míg szolgáltatásnak az egyes tranzakciótípusokat (pl. átutalás, készpénzforgalom, beszedések stb.) tekintik.

³⁷ A cash pool egy olyan likviditáskezelési módszer, amely lehetővé teszi, hogy egy vállalatcsoporton belül a tagvállalatok egy központi főszámlára vezessék össze a likviditásukat. A cash pool alkalmazásával a vállalatcsoport jobb betéti pozíciót érhet el, valamint biztosíthatja a tagvállalatok közötti finanszírozást, vagyis a belső finanszírozás megteremtésével csökkentheti a külső hitelállományát.

6.1.1. Az önköltség figyelembevétele az árak meghatározása során

A vállalati kérdőívben a lakosságihoz hasonlóan rákérdeztünk arra, hogy az árban hogyan veszik figyelembe a pénzforgalmi termékek önköltségét. A bankok árazási politikája jelentősen eltér abból a szempontból, hogy figyelembe veszik-e és ha igen, milyen mértékben az egyes szolgáltatások önköltségét. A bankok jelentős részénél az árazási folyamat mindig költség oldalról indul el, azonban olyan bankokat is találunk, ahol az árak kialakításánál a felmerült költségeket csak részben vagy egyáltalán nem veszik figyelembe. Az utóbbi két esetben az önköltség csupán egy irányszám szerepét tölti be, ha ismert.

21. táblázat Az önköltség szerepe az egyes bankok árazási gyakorlatában	
Önköltség figyelembevételének módja	Bankok száma
Az önköltséget mindig beépítik az árba	7
Figyelembe veszik az önköltséget, de a megtérülést portfólió szinten tartják szem előtt	1
Végez önköltségvizsgálatot, azonban csak nagyvonalakban ismeri a költségeket	2
Az önköltség egy irányszám, nem pedig egy beépítendő egzakt költségelem	1
Általában szerepet játszik az önköltség, de elsősorban a külső szolgáltatók által a bank felé felszámított költségeket építik be egyértelműen az árba	1
Nincs önköltségszámítás	2
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.	

A bankok számára az önköltség mind az interjúk, mind a kérdőív kitöltése során elég érzékeny kérdésnek számított, ugyanis e kérdéskörben bontakozott ki a legtöbb ellentmondás a kérdőívre adott válaszok és a szóbeli interjún elhangzottak között.³⁸

Az önköltség figyelembevételének módja szerint a bankokat három csoportra bonthatjuk. Az első csoportba azon bankok tartoznak, amelyek nemcsak szofisztikált módszertannal és modellekkel rendelkeznek az egyes szolgáltatások önköltségének meghatározására és folyamatos nyomon követésére, amelyeket a szolgáltatások árainak kialakításakor mindig figyelembe vesznek. A külföldi tulajdonú bankoknál előfordul, hogy a magyar leány az anyabanktól módszertani iránymutatást kap az önköltségek figyelembevételének módjához, azonban az árak kialakítását már a leányaira bízta és a magyar piac termékeire, szolgáltatásaira nem határoz meg csoport szintű közös árazási módszertant.

A második csoportba azon bankok sorolhatók, akik bár folyamatosan nyomon követik az önköltségek alakulását, azt nem feltétlenül érvényesítik az áraikban, hiszen gyakran az egyes pénzforgalmi termékekre, szolgáltatáselemekre egyedileg már nem számolnak önköltséget, csak összesítve portfólió vagy csomag szinten. Vagyis e bankok nem feltétlenül tudják pontosan megmondani azt, hogy egy szolgáltatás ára tételiesen fedezi-e az önköltséget egy vállalatnak adott egyedi ajánlatban, csak azt, hogy az adott szolgáltatás vagy szolgáltatások összessége (ebbe beleértve az összes lehetséges pénzforgalmi szolgáltatáselemet) portfólió, üzletági vagy banki szinten hozza-e az önköltséget. A bankok árazási gyakorlata a csoporton belül is jelentős szórást mutat.

- Van olyan bank, amelyik a pénzforgalmi termékek díjainak kialakításakor figyelembe veszi az önköltséget, azonban elsősorban a portfólió szinten történő megtérülést (ügyfél-jövedelmezőséget) tartja szem előtt.
- A nagybankok között több bankot is találunk, amelyek csak nagy vonalakban (még portfólió vagy számlacsomag szinten sem) ismerik a költségeiket, bár bevallásuk szerint alkalmaznak önköltségvizsgálatot.
- Az egyik bank számára a termékek önköltsége csupán egy irányszám szerepét tölti be, nem pedig egy beépítendő egzakt költségelemet. Irányszám abból a szempontból, hogy ne legyenek veszteségesek az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások, ezen elvet azonban felülírhatja a bank által kitűzött stratégiai célok megvalósítása és a versenytársi környezet.

³⁸ A fenti táblázat már a kérdőívben, illetve az interjúkon adott válaszokat konszolidáltan tartalmazza.

- Egy másik banknál elmondásuk szerint szerepet játszik az önköltség, azonban fajlagos önköltségszámítást nem végeznek, mivel elsősorban a külső szolgáltatók által a bank felé felszámított költségek kerülnek egyértelműen beépítésre az adott szolgáltatás árába.

A harmadik csoportba jellemzően a kisebb bankok és a takarékszövetkezetek sorolhatók, akik egyáltalán nem alkalmaznak önköltségszámítást, mivel általában nincs meg hozzá a szükséges technikai vagy módszertani háttérük.

Az önköltségszámítás módszertanában is jelentős eltérések tapasztalhatók az egyes bankoknál. A legtöbb banknál az önköltség alatt elsősorban szolgáltatáshoz közvetlenül kapcsolható költségeket vagy azt a minimális költséget értik, amely egy külső szolgáltató igénybevétele során felmerül (például az átutalásoknál a GIRO Zrt. mint elszámolóház részére fizetendő díj). A bankok egy jelentős része a fajlagos közvetett költségeket egzakt módon nem számítja ki, hanem a közvetett költségeket banki, üzletági vagy termék szinten veszi figyelembe. Termék szintű allokációt végez az egyik bank is, amely a közvetlen költségek arányában osztja fel a közvetett költségeket az egyes termékekre.

22. táblázat

A közvetett költségek figyelembevétele az önköltségszámításban

A közvetett költségek figyelembevételének módja	Bankok száma
Nincs fajlagos közvetett költség-számítás, azokat banki, üzletági vagy termékszinten veszi figyelembe	10
Tranzakció szintű közvetett költség-allokáció	5
Tevékenységalapú allokáció	1
Folyamatköltség-számítás alapján	1

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A szofisztikáltabb költségallokációs módszertant alkalmazó bankok az önköltségszámítás során olyan önköltségkategóriákat képeznek, amelyekben minden mérhető és becsülhető közvetett költséget (például munkaidőt, rezsiköltséget, általános irányítási költséget, a benyújtási csatorna költségét stb.) leosztanak az adott termékre, tranzakcióra. Vannak olyan bankok, amelyek egyedileg kialakított allokációs módszertant követve rendelik a közvetett költségeket az egyes termékekhez. Ilyen módszertan például a tevékenységi alapú vagy folyamatköltség-számítás módszere.

6.1.2. Alkalmazott árazási módszertan

A pénzforgalmi szolgáltatások és termékek árainak meghatározásakor a bankok nemcsak az önköltséget vehetik figyelembe, hanem termék/szolgáltatás, portfólió és ügyfélszintre jövedelmezőségi elvárást is megfogalmaznak, amelyet az árakban érvényesítenek. A profitelvárás a bankok többségében termék-szolgáltatás szinten és ügyfél-ügyfélszegmens szinten is érvényesül. A termék-szolgáltatás szinten a bankok jellemzően nem minden egyes szolgáltatáselemre fogalmaznak meg külön profitelvárást, hanem azt termékcsoportokra (például forint pénzforgalmi termékek, deviza pénzforgalmi termékek, kártyatermékek)³⁹ fogalmazzák meg. A bankoknak az ügyféllel szembeni profitelvárása az elsődleges, míg a termékekkel, szolgáltatásokkal szembeni profitelvárás azt a célt szolgálja, hogy azok ne legyenek veszteségesek valamennyi költségtétel levonása után sem. Az ügyféllel szembeni profitelvárás kétféle módon történhet. Az egyik esetben minden egyes ügyfélre külön profitelvárást definiálnak, és folyamatosan nyomon követik, hogy az teljesül-e, míg a másik esetben ügyfélcsoportokra számolnak profitelvárást.

23. táblázat

Profitelvárás figyelembevétele az árazásban

Profitelvárás fókusz	Bankok száma
Jellemzően ügyfélszintű profitelvárás	3
Jellemzően termékszintű profitelvárás	1
Ügyfél- és termékszintű jövedelemelvárás is	7

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

³⁹ Néhány bank ennél tovább finomított kategorizálást is alkalmaz.

A legtöbb bank mind ügyfél, mind termék szinten fogalmaz meg profitelvárást. Van olyan bank például, amely a kis- és középvállalatok körében termék szinten nézi a jövedelmezőséget, míg a nagyvállalatok esetében ügyfélszintű jövedelmezőséget ír elő. A mintáinkból egy bank termék szintű profitelvárást helyez előtérbe, míg három bank csak ügyfél-, illetve ügyfélszegmens szintű elvárást fogalmaz meg.

Az egyes bankokat nem tudjuk besorolni abból a szempontból, hogy mely bankok áraznak költség alapon, és melyek helyezik inkább a profitelvárásaikat előtérbe, hiszen a pénzforgalmi termékek árának kialakításakor eltérő arányban, de mindkét tényezőt figyelembe veszik. Egy szofisztikált önköltség-számítási módszertannal rendelkező és a közvetlen költségeit érvényesítő bank is árazhat tisztán profitalapon. Az interjúk során az is elhangzott, hogy a bankszektorban jellemzően a fogyasztóiár-elfogadás szerint határozzák meg az árakat, nem pedig a tényleges költség és egy már stabil jövedelmet termelő marzs mentén. A bankok közül egy bank mondta, hogy ténylegesen költség alapon próbál árazni: minden egyes pénzforgalmi terméket úgy áraz, hogy a közvetlen és közvetett költségek is megtérüljenek, és legfeljebb olyan mértékű kedvezményeket ad, amelyek mellett a termék, illetve szolgáltatás megtérülése még nullszaldós.

Az önköltségen és a jövedelmezőségi elváráson felül a bankok a versenytársak árait is figyelembe veszik az árak kialakításakor. A vállalati szegmensben sokkal nehezebb nyomon követni a versenytársak árait, mint a lakossági és kisvállalati ügyfélkörben. A vállalatoknál a sztenderd kondíciós listákban foglalt árak nyilvánosak, azonban az egyedi ajánlatokban alkalmazott árstruktúra és díjszabás már nem transzparens a konkurens bankok számára. A sztenderd kondíciós listákból meríthető információk is bizonytalanok abból a szempontból, hogy a nagyvállalati szegmensben szinte minden vállalat egyedi ajánlatot kap, a középvállalati szegmensben pedig egyre növekvő arányban vannak egyedi ajánlatok. Általánosságban elmondható, hogy a nagyvállalati szegmensben a termékek, szolgáltatások ára a piactól lényegesen eltér, mivel a bankok személyre szabott ajánlatokat tesznek az ügyfeleknek.

Az egyedi ajánlatokról a bankok kétféle módon szerezhetnek információt, azonban ezek megbízhatósága eléggé kétséges.

- **Egyrészt a bankok nyilvános tenderen a többkörös versenyeztetés során** kapott visszajelzésekből szerezhetnek piaci információt. Például, ha egy vállalati tenderen több bank is elindul, a részt vevő bankok tudnak egymásról. Az a bank, amelyik nem nyerte meg a tendert, egy hozzávetőleges képet kap arról, hogy a nyertes bank miben kínálhatott jobb feltételeket, extrém esetben a tender kiírójától arról is, hogy mennyivel volt jobb az ajánlata. A tenderekből származó árazási eredmények nem sztenderdizálhatóak, mivel két nagyon hasonló ügyfél esetén is ugyanaz az ajánlat az egyik ügyfélnél az első körben már el is bukhat, míg a másik, nem sokban különböző vállalatnál pedig nyertes ajánlatnak bizonyulhat.
- **Másrészt a bankok az ügyfeleiken keresztül is szerezhetnek információt más bankok egyedi díjszabásáról.** Ez történhet oly módon, hogy a vállalat beviszi a bankba egy másik bank ajánlatát, hogy annál a kapott ajánlatnál jobb feltételeket alkudjon ki magának a jelenlegi bankjának megtartásával. Azonban úgy is történhet, hogy az ügyfél nem fedi fel teljesen a másik banktól kapott ajánlatát, csak azokat az információkat használja fel (például a másik banknál mennyibe kerülne egy átutalás), amelyekből a saját bankjánál alkudni szeretne. Ezen árinformációkat a bankok általában fenntartással kezelik, mivel a tényleges ajánlatot nem látják, csak a vállalat által kiválogatott információkat.

A piackövető bankoknál⁴⁰ az önköltség egyre inkább háttérbe szorul a versenytársak követése miatt, azaz ezen bankokban a sztenderd kondíciós listák összeállításánál az általuk relevánsnak ítélt és kiválasztott versenytárs kondícióit térképezik fel és veszik alapul. A piac felülvizsgálata a piackövető bankoknál negyed-, illetve féléves, míg a piackövető bankoknál féléves-éves gyakorisággal történik. Ezen felülvizsgálatoknak azonban nem feltétlenül van árazást is érintő következményük. A bankok jellemzően évente tekintik át és kalibrálják újra az áraikat.

⁴⁰ A piackövető bankoknak azon bankokat tekintjük, amelyek termékfejlesztési és árazási lépéseit a piackövető bankok nyomon követik és saját magukon belül leképezik, vagyis a piackövető bankok magatartása kihat a piackövető bankok magatartására.

Az árazási döntést befolyásolhatja még

- a szolgáltatás folyamatának módosulása,
- jogszabályváltozás,
- a piac mozgása,
- a bank stratégiai céljai,
- az ügyfelek igényei,
- az ügyfélmagatartás irányítására irányuló törekvés.

A vállalatok részére nyújtott egyes pénzforgalmi szolgáltatásoknál a bankok jellemzően minden egyes szolgáltatás-elemre, termékre egy alapárat határoznak meg, melyekből kiindulva építik fel a számlacsomagokat és az egyedi ajánlatokat. Azonban találkozhatunk olyan bankokkal is, amelyek az egyes szolgáltatásokra nem képeznek külön alapárat, hanem a számlacsomagokat és az egyedi ajánlatokat árazzák be az ügyfélszegmens jellemzői vagy az egyedi ügyfél igényei és szokásai alapján.

A bankok jelentős része az árazási javaslat kidolgozása során különböző táblázatokat és kalkulátorokat alkalmaz. Ezen táblák a paraméterek (például forgalom-ár kedvezmények) átállításával várható bevétel- és profitelőrejelzést generálnak. Az árazási táblák alapja jellemzően a historikus tranzakciódarabszám és -volumen, amit a várható piaci trendekkel korrigálhatnak. A nagyvállalati szegmensben a bankok a tranzakciós volumen és a kínált árak alapján az ügyfélszintű bevételeket is kikalkulálják. Általánosságban elmondható, hogy a bankok az alkalmazott árstruktúrát nem vizsgálják felül évente a tényleges, adott évi önköltségeik alapján, hanem egy esetleges költségnövekedés esetén, a jelentkező növekményt érvényesítik az árakban. Az árak lefelé ragadások, míg felfelé kevéssé, ez azt jelenti, hogy a bankok a pénzforgalmi termékek áaira csökkentő hatást gyakorló tényezők bekövetkezésekor az árat jellemzően nem vagy nem olyan mértékben csökkentik, míg az árnövelő hatásokat a lehetőségekhez és a mozgástérhez mértén beépítik.

A bankok a pénzforgalmi termékek árazásában jellemzően nem érvényesítik, azaz az ügyfél- vagy termékjövödelmezőségbe nem kalkulálják bele az ügyfelek pénzszámláján lévő látra szóló egyenlegen elért bevételt, illetve a floatjövödelmet. A számlán tartott, de nem lekötött egyenleg után a bankok látra szóló kamatot fizetnek, amelynek nagysága számottevő mértékben elmarad az eszközoldalon realizált kamatbevételtől, ezen kamatkülönbözetből a bankoknak bevételük termelődik (lásd 4. fejezet).

A sztenderd árazásban a bankok általában nem számolnak közvetlenül a keresztértékesítés⁴¹ hatásaival, hanem azokat jellemzően indirekt módon, becslés révén veszik figyelembe. A keresztértékesítés lehetőségére ezenkívül a döntéshozatali folyamatban mérlegelési szempontként is tekinthetnek. Az elmúlt időszakban azonban néhány banknál előfordultak olyan kampányszerű, időszakos akciók, amelyeknél az árak kialakításakor a keresztértékesítési lehetőségeket is figyelembe vették. Vagyis az ügyfél-jövödelmezőségbe az ügyfél által igénybe vett valamennyi termék és szolgáltatás eredménye beszámításra kerül.

A vállalati szegmensben a bankok jellemzően önálló döntést hoznak a pénzforgalmi termékek árazásában. A döntésnél azonban az anyabanki értékek mellett (például transzparencia, érthetőség) az anyabanki profitelvárás is szerepet kap. A döntés hazai szintű meghozatalát az is indokolja, hogy az eltérő ügyfélszokások⁴² miatt a különböző országokban kevés ugyanolyan termék található, kivéve a regionális-globális termékeket és szolgáltatásokat, mint például a határon átnyúló cash menedzsment vagy SEPA-átutalás. Néhány bank esetében az anyabank meghatároz globális árazási irányelveket, amelyekre a leánybankoknak tekintettel kell lenniük, azonban e bankok esetében is elmondható, hogy a nemzetközi benchmarkon túl, a végső ár kialakításáról mindig az adott országban születik döntés.

⁴¹ Keresztértékesítés alatt azt értjük, hogy a számlakapcsolattal rendelkező ügyfélnek a forrásgyűjtő funkción túlmenően más banki szolgáltatásokat is értékesítenek.

⁴² Külföldön például nem jellemző, hogy egy termék árát ezrelékes formában, minimum-maximum korláttal határozzák meg, helyette fix díjakat alkalmaznak.

6.1.3. Ügyfélszegmensek definiálása a vállalatok szintjén

A vállalati szegmensben nem lehet a lakossági ügyfeleknél alkalmazott ügyfél-szegmentálási elveket követni. A legtöbb bank az éves nettó árbevétel alapján sorolja be a vállalatokat. A legelterjedtebb szegmentálási mód a vállalatokat 3 csoportra osztja: mikro- és kisvállalkozások, középvállalatok és nagyvállalatok. Néhány bank azonban ennél finomabb csoportosítást is alkalmaz, ők megkülönböztetnek nemzetközi nagyvállalati, agrár, ingatlanfinanszírozási, közműszolgáltató és társasházi, valamint önkormányzati ügyfélkört is.

A bankok egy részénél a bankon belül sem különülnek el egzaktan a közép- és nagyvállalatok sávhatárai. Viszont a nagyvállalatok között tartják számon azon kisvállalatokat is, amelyek valamely nagyvállalat leányvállalatai vagy kapcsolt vállalkozásai, ahol a nagyvállalat és a kisvállalat tulajdonosi köre azonos. A takarékszövetkezeteknél és a kisebb bankoknál nem az árbevételhez kötik, hogy mely csoportba kerülnek a vállalkozások, mivel méretükből adódóan jellemzően mikro- és kisvállalati ügyfeleik vannak, így azt a néhány középvállalati ügyfelet is besorolják a meglévő csoportjaikba.

A nagyvállalati ügyfélkörben előfordulhat, hogy a bankok a tranzakciós volumen alapján állítják össze a díjcsomagokat, amelyeket irányvonalként használnak az egyedi ajánlatok kialakításához. A bankok ezenkívül figyelembe vehetik a multinacionalitás meglétét, a cég tevékenységének jellegét, a finanszírozását, valamint azt is, hogy az anyavállalat a bankcsoport ügyfele-e.

6.2. AZ ÁRAZÁSI DÖNTÉS MEGHOZATALÁNAK FOLYAMATA

A vállalati üzletágban, a lakosságihoz hasonlóan az árazás jellemzően egy sztenderd kondíciós lista összeállításával kezdődik. A sztenderd lista árainak kialakításakor a bankok a költségeik és profitelvárásaik mellett a versenytársaik árait, illetve a belső historikus adataik (ügyfélszám, tranzakciós volumen, állomány stb.) vizsgálatából kinyert információkat is beépítik a döntés-előkészítési folyamatba. Mindemellett folyamatosan nyomon követik a jogszabályokat és a piaci változásokat is, amely révén kialakítják a kondíciók változására vonatkozó elképzeléseiket.

Az árazási döntés folyamata általánosságban az alábbi lépésekből épül fel.⁴³

- **Árazási stratégia kidolgozása:** az árazási döntés meghozatalához milyen tényezők hatását veszik figyelembe, a bankhasználati szokásokat hogyan és milyen módon követik nyomon, a bank stratégiai céljait hogyan érvényesítik az árazásban, mely ügyfélszegmenst kívánják megcélozni, az új ügyfél megszerzése során alkalmazandó döntési kompetenciák lefedetése, illetve az árak felülvizsgálata gyakoriságának meghatározása.
- **Benchmarkok kiválasztása:** releváns versenytársak azonosítása.
- **Versenytársak figyelése, elemzése:** meghatározott időközönként a kiválasztott versenytársak nyilvános hirdetményeinek átnézése, illetve a nem nyilvános egyedi megállapodásokról információ gyűjtése, összehasonlítások készítése.
- **Önköltség- és jövedelmezőségi hatásvizsgálatok:** az önköltségi szintek meghatározása, a piacon elfogadott árak beazonosítása és az elvárt megtérülések beépítése. Mikro- és kisvállalati szegmensnél a megtérülést termék, számlacsomag és portfóliósinten is nézhetik, míg a nagyvállalati ügyfeleknél (mivel ott hozzávetőlegesen 90%-ban egyedi ajánlatot adnak) elsősorban az összjövedelmezőséget vizsgálják.
- **Előterjesztés készítése az árazási javaslat megtételére:** a meglévő pénzforgalmi termékek szolgáltatáselemek árazásánál a bankok a meglévő hirdetményekből, egyedi ajánlatokból indulnak ki, a jelenleg alkalmazott díjakat a várható ügyfélszám és tranzakcióvolumen alapján újrakalkulálják, meghatározzák a várható bevételt és mindezek alapján kialakítják a végső árat.

⁴³ Az alábbiakban bemutatott lépéssorozatot természetesen nem minden bank követi az árazási döntése meghozatalakor.

- **Társterületek bevonása:** egyeztetések lefolytatása a bankon belüli érintettekkel.
- **Döntés meghozatala:** döntés a pénzforgalmi termék, szolgáltatáselem, számlacsomag és egyedi ajánlat áráról.

Az árazási döntést megalapozó előterjesztést jellemzően az üzleti területek írják az érintett társterületekkel (például Jog, Back Office vagy Pénzforgalom, Compliance, IT, Controlling, Termékfejlesztés, Treasury stb.) konzultálva és egyeztetve.

24. táblázat A pénzforgalmi termékek és szolgáltatáselemek árának végső döntéshozói	
	Bankok száma
ALCO (Eszköz-Forrás Bizottság)	4
Árazási Bizottság	2
Üzletágért felelős vezető	4
Termékosztályok	1
Nincs rendelkezésre álló adat	3
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek	

A végső döntést a bankoknál az ALCO (Eszköz-Forrás Bizottság), az Árazási Bizottság és az üzletágért felelős vezető hozza meg. Az árazási döntést követően a bankoknak a változásokat ki kell hirdetni és az ügyfeleket a jogszabályban leírtaknak megfelelően tájékoztatni kell, azután léphet csak hatályba az új díjszabás. A bankok a kialakult árazási szokásokat követik, azon nem szívesen változtatnak, mivel az új típusú díjmegállapítással kapcsolatban felmerülő változásokat kockázatosnak találják.

6.2.1. Egyedi ajánlatok összeállítása

Az egyedi ajánlatok esetében a bankok a sztenderd díjakból előre meghatározott mértékű kedvezményeket adhatnak. Minél nagyobb a kedvezmény mértéke, jellemzően annál magasabb szintű vezetőnél kell engedélyeztetni azt. Az adható kedvezmények mértéke a bankoknál elég erőteljes szórást mutat, vannak olyan bankok, amelyek tudatosan törekednek arra, hogy egyetlen szolgáltatásnál se adjanak akkora mértékű kedvezményt, hogy az ár már ne fedezze a szolgáltatás közvetlen önköltségét egyedi szinten. A bankok többsége egyedi esetekben (ügyféligényre, illetve ügyfélmegtartás céljából) bizonyos szolgáltatáselemeknél az önköltségi ár alá is megy, ha az így kiesett bevételt máson fedezni tudja. Az egyedi ajánlatok kidolgozása során van olyan bank, amelyik azt is megvizsgálja, hogy az adott vállalat inkább kamat- vagy inkább tranzakciósár-érzékeny. Így a kamatérzékeny ügyfélnek magas betéti vagy alacsony hitelkamatot, a tranzakciósár-érzékeny ügyfélnek pedig kedvező tranzakciós díjakat kínál.

Az egyedi ajánlat kialakítása során a bankok egyedi, vállalatspecifikus tényezőket is mérlegelnek: többek között az ügyfél árbevételét, az igényelt szolgáltatások körét, a jövedelmezőségi potenciált, stratégiai szempontokat és a vállalat globális kapcsolati hálóját is figyelembe veszik. Több bank is említette, hogy van náluk egy Árazási kézikönyv, amely tartalmazza, hogy bizonyos feltételek teljesülése esetén az alap sztenderd kondícióktól mekkora százalékkal lehet eltérni. E százalékos engedmények különböző fórumok, különböző szintek szerint különülnek el, így lehetséges 50, 75, 100%-os eltérés is a sztenderd áráktól.

A bankok többségénél bármely ügyfélszegmensben lehetőség van egyedi kedvezmény kiajánlására, amennyiben az ügyfél megfelel az ehhez szükséges kritériumoknak. Tehát mindhárom vállalati szegmensre érvényes, hogy a bankok ajánlataiban egyszerre vannak jelen a sztenderd és egyedi ajánlatok, azonban ezek aránya eltérő. Nem húzható éles határvonal a sztenderd kondíciókkal szembesülő és az egyedi ajánlatokat kapó vállalatok között. A mikrovállalatoknál nem jellemző az egyedi ajánlatok adása, a kisvállalatoknál a sztenderd ajánlatok a meghatározóak, azonban már kis számban az egyedi ajánlatok is megjelennek. A középvállalatok egyre növekvő arányban próbálnak maguknak egyedi kedvezményeket kialakítani, jellemzően a más bankoktól kapott ajánlatok felmutatásával. Az elmúlt években a középvállalatok egyre árérzékenyebbé váltak, és egyre kevesebb sztenderd díjat fogadnak el a megállapodások során, így elmondható, hogy az egyedi ajánlatok határa lejjebb tolódott. A nagyvállalatokra teljes egészében az egyedileg kialakított ajánlatok a jellemzőek.

Van olyan bank, amelyik már 100 millió forintos árbevétel felett saját kapcsolattartót és egyedi ajánlatokat is kínál vállalati ügyfelei részére. Más banknál 500 millió forintig az ügyfelek csak a sztenderd kondíciós lehetőségekből választhatnak, és nem jellemzőek az egyedi árazást tartalmazó megállapodások, azonban a közép- és nagyvállalati ügyfélkörben az egyedi árazás súlya 90-95%-ot tesz ki. Találhatunk olyan bankot is, amelyik egyedi ajánlatokkal elsősorban az 1 milliárd forint feletti éves árbevételű cégeket, és azon pár százmilliós leányokat célozza meg, amelyek anyavállalataival megfelelő kapcsolatot ápol.

6.3. ÜGYFÉL-JÖVEDELMEZŐSÉG ÉS -VISSZAMÉRÉS

A legtöbb bank ügyfél vagy ügyfélszegmens szinten határoz meg jövedelmezőségi elvárást, nem pedig az egyes pénzforgalmi termékekre és szolgáltatásokra lebontva. Az ügyfél-jövedelmezőséget az adott ügyfélnek nyújtott valamennyi szolgáltatáson elvárt jövedelem figyelembevételével alakítják ki, míg az ügyfélszegmensre minimum jövedelemelvárások kerülnek meghatározásra. Van olyan bank is, amely az ügyfél jövedelmezőségét 4 tényező: a hitel, a látra szóló betét, a betét és a pénzforgalom alapján vizsgálja. A legtöbb banknál fontos szempont még, hogy ha egy ügyfélnek hiteleznek, az hitelarányosan a bankhoz hozza a pénzforgalmát. Ha ezt az ügyfél nem vállalja, akkor nem vagy csak kevésbé kedvező kamatfeltételek mellett kap hitelt.

A bankok folyamatosan figyelik az ügyfélportfóliót, és szükség esetén a vállalatokkal újratárgyalják a kondíciókat. A pénzforgalmi szolgáltatások, termékek árának felülvizsgálata jellemzően évente történik. A mikro- és kisvállalkozásoknál nem lehetséges az egyoldalú szerződésmódosítás, ezért a bankok jellemzően a termékdíjak indexálásának lehetőségével élnek, viszont az indoklás szükségességére és a százalékos díjak inflációs korrekciójára az új termékeket bevezető megoldások sem teljesen megfelelőek. A nagyvállalatok jellemzően kétoldalú megállapodást kötnek a bankokkal, egyedi árazást tartalmazó díjtáblákkal. Ezeknél az évi felülvizsgálat ugyan szokványosnak nevezhető, az áremelés érvényesítése azonban már nehezebb procedura a bankok részéről akkor is, ha bizonyos területeken az ügyfél negatív profitot termel. Negatív profitról akkor beszélhetünk, ha a vállalat például forgalomcsökkenés miatt nem hozza a banktól előre elvárt jövedelmezőséget.

6.4. KERESZTFINANSZÍROZÁS A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOKON BELÜL, ILLETVE MÁS BANKI TERMÉKEKKEL

A vállalatok részére nyújtott pénzforgalmi szolgáltatások árazásában a bankok általában törekszenek arra, hogy az egyes termékek, szolgáltatások önköltsége egyedileg is megtérüljön, vagy legalább nullszaldóra jöjjön ki. A bankok többsége azonban egyedi esetben ügyféligényre vagy az ügyfél megtartásának céljából a keresztfinszírozáson keresztül az önköltségi ár alatti árat is kiejánl, és az így kieső bevételt más szolgáltatáson hozza be.

Ha a bankok egy csomagban kínálnak díjmentes szolgáltatásokat, akkor törekszenek arra, hogy e szolgáltatások költségét más szolgáltatás, termék árában beszedjék. Bár a bankok árazási alapkonceptiója nem a keresztfinszírozásra épít, vannak azonban olyan termékek és szolgáltatáselemek, amelyeket folyamatosan keresztfinszírozni kell a pénzforgalmi termékeken, szolgáltatásokon belül. Ilyenek a jelentősebb élők munkát igénylő szolgáltatások, mint például a papír alapú átutalások és a pénztári készpénzes műveletek, amelyeknél nem lehet a tényleges költség alapján meghatározni a szolgáltatás árát, mivel azt az ügyfelek a kialakult szokások miatt nem fogadnák el, így a pénztári és papíros szolgáltatások jellemzően keresztfinszírozottak.

A különböző üzletágak árazása alapvetően elkülönül egymástól, de egyedi ügyfél szintjén minden banknál előfordulhat, hogy egy bizonyos termék (például hitel-, betét-, lízing-, faktor-, treasurytermékek) igénybevétele esetén egy másik szolgáltatást (például a pénzforgalmat) a bank előre meghatározott ideig kedvezményes kondíciókkal ajánlja ki. Ebben az esetben banki termékek közötti szisztematikus keresztfinszírozásról beszélünk, vagyis a bank az egyik banki termékét a költségei alatti díjon adja, és az így keletkező veszteségét a másik terméken beszedett díjakban keresi meg. Az esetek többségében elmondható, hogy az ügyfelek megszerzésére vagy megtartására indított kampányban a pénzforgalmi terméket és szolgáltatásokat kínálják jelentős kedvezményekkel. Bár ritkábban, de arra is van példa, hogy magasabb pénzforgalmi díjakkal szereznek ügyfeleket. Ilyen például, ha hitel oldalon jobb ajánlatot tudnak adni, vagy gyorsabban meghozzák a döntéseket, mint a konkurens bankok.

6.5. ÜGYFÉL-AKVIZÍCIÓ

Az alkalmazott árakkal és kedvezményekkel a bankok egyik célja az ügyfél-akvizíció és az elsődleges bankkapcsolat kiépítése is lehet. Új ügyfelek akvirálása több módon is történhet:

- *hideg hívásos ügyfélszerzés:* a bank munkatársai egy megfelelő szempontok szerint összeállított lista alapján egyenként felhívják a potenciális ügyfeleket, és így próbálják átcsábítani őket a régi bankjuktól;
- *elveszett ügyfelek visszaszerzése:* a bank munkatársai felkeresik a korábban elpártolt ügyfeleiket, hogy miért döntöttek a bankváltás mellett, és egy új ajánlat kiajánlásával megpróbálják őket visszaszerezni;
- *vállalati kapcsolati háló (szállítói és vevői kör) kiaknázása:* a bank jelenlegi ügyfeleivel kapcsolatban álló vállalatokat (szállítók és vevők egyaránt) keresik fel;
- *bankcsoporti kapcsolatok továbbfűzése:* a bankcsoport külföldi anyabankja, illetve leánybankjai szolgáltatásait igénybe vevő multinacionális vállalatok hazai piacon jelen lévő, de nem a bankcsoport hazai leánybankját választó leányvállalatainak megszerzése, a vállalatcsoporton belül érvényesíthető szinergiák kiaknázása érdekében;
- *tenderek:* a bank a vállalatok által hirdetett tenderen ajánlatával elindul.

A bankok minden csatornán keresztül próbálnak új ügyfelekre szert tenni. Kis- és középvállalatoknál még előfordul, hogy a vállalat tér be a bankfiókba és kér ajánlatot.

A hideg hívásos ügyfélszerzés jellemzően listák alapján történik, a listákat régiókra bontják le és a vállalatok kiválasztásában leginkább az árbevétel dominál. A nagyvállalati szegmensben a hideg hívásos ügyfélszerzési mód kevésbé sikeres, ezért a bankok üzletkötőiken keresztül sokkal személyesebb kapcsolat kialakítására törekednek. Az üzletkötők személyes egyeztetések keretében keresik fel ajánlatukkal a célvállalatokat. A megkeresések során kiindulásnak szánt indikatív ajánlatokat a forgalmi adatok, a betét- és hitelállomány mértéke szerint alakítják ki. A személyes megkeresések alapja is egy akvizíciós lista, amelyet egy megvásárolt adatbázisból különféle ismérvek alapján állít össze a bank.

A nagyvállalatoknál jellemző, hogy nemcsak a bank nyit az ügyfelek felé, hanem ennek az ellenkezője is, amikor a vállalat egy tender keretében több banktól is árajánlatot kér. A nagyvállalatok ugyanis nemcsak egy bankkal állnak kapcsolatban, hanem jellemzően kettő-hárommal, illetve egy-két évente újratendereztetik a bankokat. A tenderen az ügyfelek már a kiírásban megszabhatják, milyen ármaximumokat fogadnak el az ajánlattevőtől.

6.6. AZ EGYES FIZETÉSI MÓDOK ÁRAZÁSA

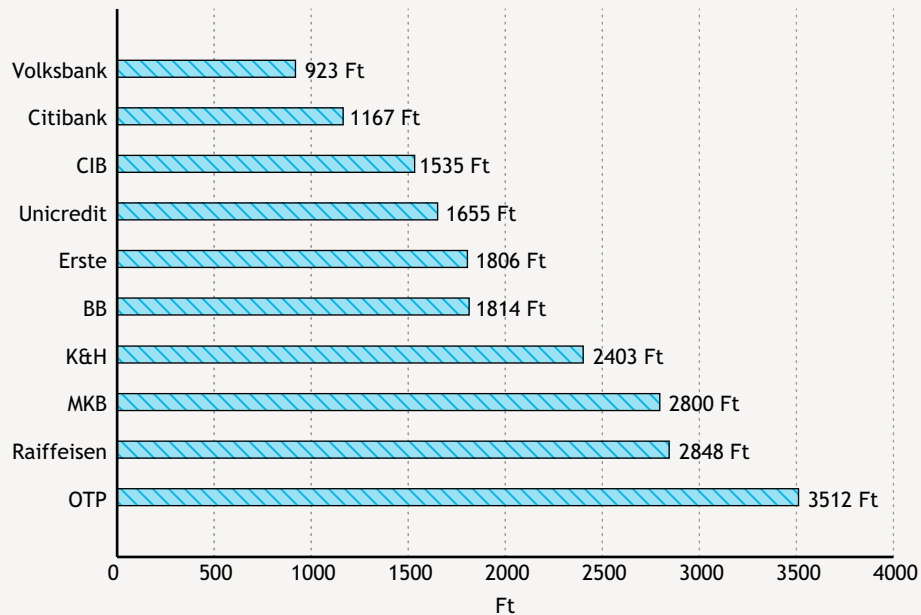
Ahogy már korábban említettük, a kisvállalatoknak viszonylag szűk mozgásterük van az igénybe vett pénzforgalmi szolgáltatások és termékek árában engedményeket elérni, ezért a hirdetményekben és kondíciós listákban szereplő díjak viszonylag pontosan jellemzik ezt a szegmenst, addig a közép- és nagyvállalatok hirdetményeitől jelentős eltérések lehetnek a tényleges ajánlatokban. Ezért ezen szegmenst bemutató ábrák szignifikáns torzítást mutathatnak, és így a módszertani korlátok miatt nem tükrözik pontosan az egyes szolgáltatók árszintjét.

A kisvállalkozásoknak a nyilvános kondíciós listák alapján átlagosan 923 Ft és 3512 Ft közötti összeget kell a bankoknak a számlavezetési szolgáltatásért fizetniük.

A nyilvános kondíciós listák alapján a közép- és nagyvállalati ügyfelek részére minden bank számít fel számlavezetési díjat, amelynek összege átlagosan 2500 Ft és 8300 Ft között szór, azonban az egyes banki számlacsomagok között találunk 2100 Ft-os számlavezetési díjat is.

44. ábra

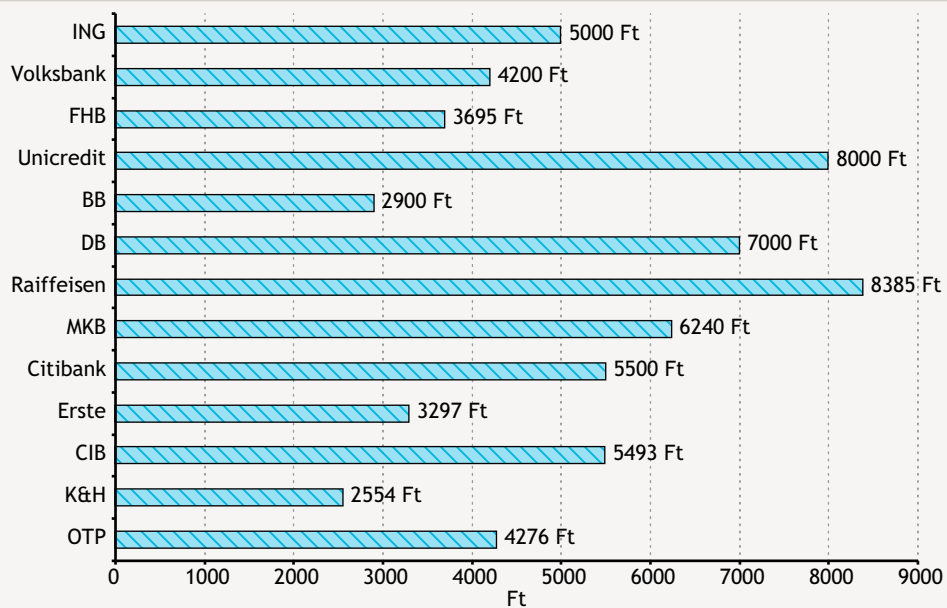
Kisvállalatok részére kínált számlacsomagok átlagos havi számlavezetési díjai bankonként



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

45. ábra

Közép- és nagyvállalatok részére kínált számlacsomagok átlagos havi számlavezetési díjai bankonként



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

6.6.1. Bankszámlakivonat

A bankok a számlakivonatot jellemzően nem tekintik külön terméknek. A vállalati ügyfeleknek a lakossági ügyfelekkel ellentétben nem elégséges a havi egy számlakivonat, hanem a könyvelésükhöz napi vagy heti rendszerességgel is szükségük lehet kivonatra, amelyekért a bankok számíthatnak fel díjat.

25. táblázat

A számlakivonatok árazása

	Bankok száma
Külön szolgáltatásként árazzák	5
A számlakivonat költsége a számlavezetési díjban jelenik meg	5
A számlakivonat költsége szétosztásra kerül a pénzforgalmi termékek között	3
Nincs rendelkezésre álló adat	1

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

A bankok a számlakivonat költségeit háromféle módon szedhetik be. Egyrészt külön szolgáltatásként kiszámlázzák az ügyfeleknek. Másrészt a számlakivonat költségét a számlavezetési díjba építik be. Harmadrészt a számlakivonat költségét szétoszthatják az egyes pénzforgalmi termékek és szolgáltatások között.

A számlakivonatok jelentős része még mindig papír alapon kerül kiküldésre, bár a bankok folyamatosan próbálják az ügyfeleket a papír alapú kivonatokról az elektronikus kivonatok irányába terelni, azonban amíg az elektronikus kivonatok nem lehet ugyanolyan értékkel bíró hivatalos iratként figyelembe venni, mint a papír alapút, addig ezen a téren nem várható hirtelen átrendeződés. A bankok többsége külön árazza a papír és az elektronikus számlakivonatokat: ha az ügyfél naponta vagy heti bontásban is kér számlakivonatot, az elektronikus kivonatot jellemzően díjmentesen vagy kedvezményesen adják, míg a papír alapúért előállítási költséget és postaköltséget is felszámítanak.

A nagyvállalatokra egyre inkább jellemző, hogy törekednek arra, hogy a napi kivonatok elektronikusan kérjék, mivel azokat így automatikusan betölthetik a saját könyvelőrendszereikbe, ezáltal számottevő mértékű erőforrásköltséget takaríthatnak meg. Mivel az elektronikus kivonatoknál még nem teljesen tisztázott, hogy milyen előírásoknak (időbélyegző, minősített aláírás) kell megfelelni, hogy azokat a NAV hitelesnek tekintse és elfogadja, ezért a vállalatok jellemzően papír alapú kivonatot is kérnek havi vagy heti bontásban. **A bankok az interjúk során jelezték, hogy támogatnák egy erre vonatkozó egyértelmű jogszabály és a NAV által is elfogadott elektronikus számlakivonat-séma megjelenését.**

6.6.2. Átutalás

Általánosságban elmondható, hogy a vállalati átutalások árazásánál a bankok különböző gyakorlatot követnek. A legtöbb bank forgalomarányos díjat számol fel, amelyet minimum és maximum díjjal is kombinálhat. A minimum díjak jellemzően az önköltség/egységköltség alapján kerülnek meghatározásra. Vannak olyan bankok, amelyek elsősorban ügyfélkörükből fakadóan az átutalásokra fix (tételenkénti) díjat számítanak fel, mert az egyszerű, átlátható és összehasonlítható. A fix díjakat alkalmazó bankoknál olyan példát is látunk, amikor all-in díjakat állapítanak meg, azaz nem számítanak fel külön díjat a SWIFT-üzenetért, sürgős utalásért, hanem magasabb díjat határoznak meg az ügyfél számára, amely magában foglal mindent. Nyugat-Európában a bankok általában fix díjakat számítanak fel az ügyfeleknek, ezért a hazai forgalomarányos, minimum-maximum korlátot megadó árképzés idegen a külföldiek számára.

A fix díjazás trendje a magyar piacon is egyre inkább elterjedőben van a nagyvállalati szegmensben, ugyanis egy nemzetközi kapcsolatokkal rendelkező hazai nagyvállalatnak már van olyan erős alkupozíciója, hogy a bankok egyre kevésbé tudják vele a forgalomarányos díjazást elfogadtatni. A nagyvállalati szegmensben a fix díjazás mellett az átalánydíjas árazás is egyre inkább terjedőben van. **Az átalánydíjas árazáskor a vállalat meghatároz egy limitet arra vonatkozóan, hogy mennyi banki költséget hajlandó fizetni, és erre a limitre kéri meg a banktól az ajánlatot. A bank ebbe az átalánydíjas csomagba például darabszám nélkül ingyenesen beleteheti a bankon belüli, a GIRO- és a sztenderd devizaátutalásokat is. Az átalánydíjas árazás iránt egyre inkább növekszik a kereslet, azonban e konstrukció túlzott elterjedését a bankok nem tartják kívánatosnak.**

26. táblázat

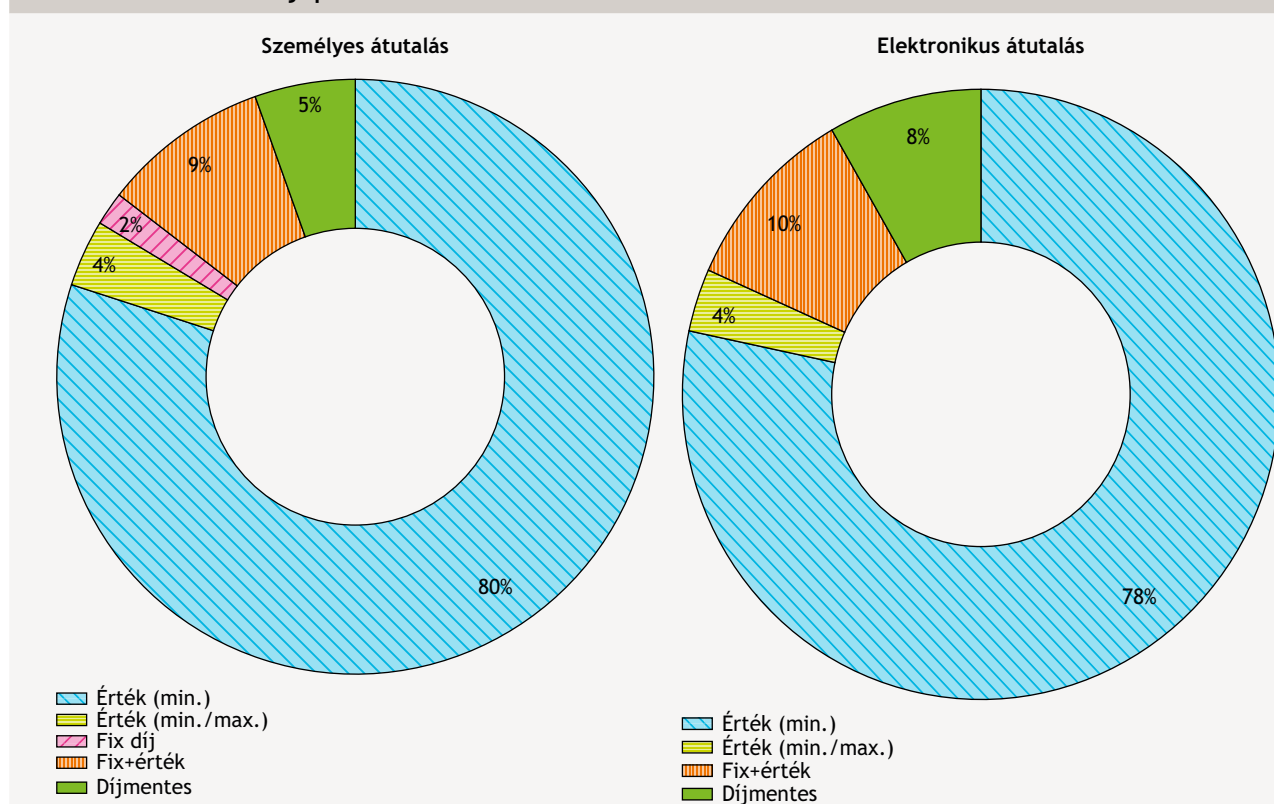
Az átutalások árazásának módjai bankonként

	Forgalomarányos díj minimum/maximum díjjal	Fix díj
1-es bank	Igen	Nem
2-es bank	Igen	Nem
3-as bank	Igen	Nem
4-es bank	Igen	Nem
5-ös bank	Igen	Nagyon ritkán
6-os bank	Igen	Csak néhány szolgáltatás esetében
7-es bank	Igen	1-2 esetben
8-as bank	Igen	Ritkán, egyedi ajánlatokban, bankon belüli átutalásoknál fordulhat elő
9-es bank	Igen	Csak azon nagyvállalatoknál, akik nem fogadják el a forgalomarányos díjat
10-es bank	Igen	Igen, főleg nemzetközi vállalatoknál
11-es bank	Forint- és devizaátutalások, VIBER-utalások, bankon kívüli állandó devizautalás, nagyvállalatoknál fix díj helyett alacsonyabb, sávós jutalékkulcsok	Csoportos beszédés, forint csoportos átutalás, bankon belüli állandó devizautalás
12-es bank	Igen, megállapodás alapján	Igen, megállapodás alapján fix és átalánydíj is fizethető
13-as bank	Igen	Ügyféligény esetén előfordul fix és átalány díj is
14-es bank	Ritkán	Igen

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

46. ábra

A kisvállalatok részére bankfiókban (papír alapon), illetve elektronikusan bankon kívülre indított átutalások esetében alkalmazott díjtípusok*



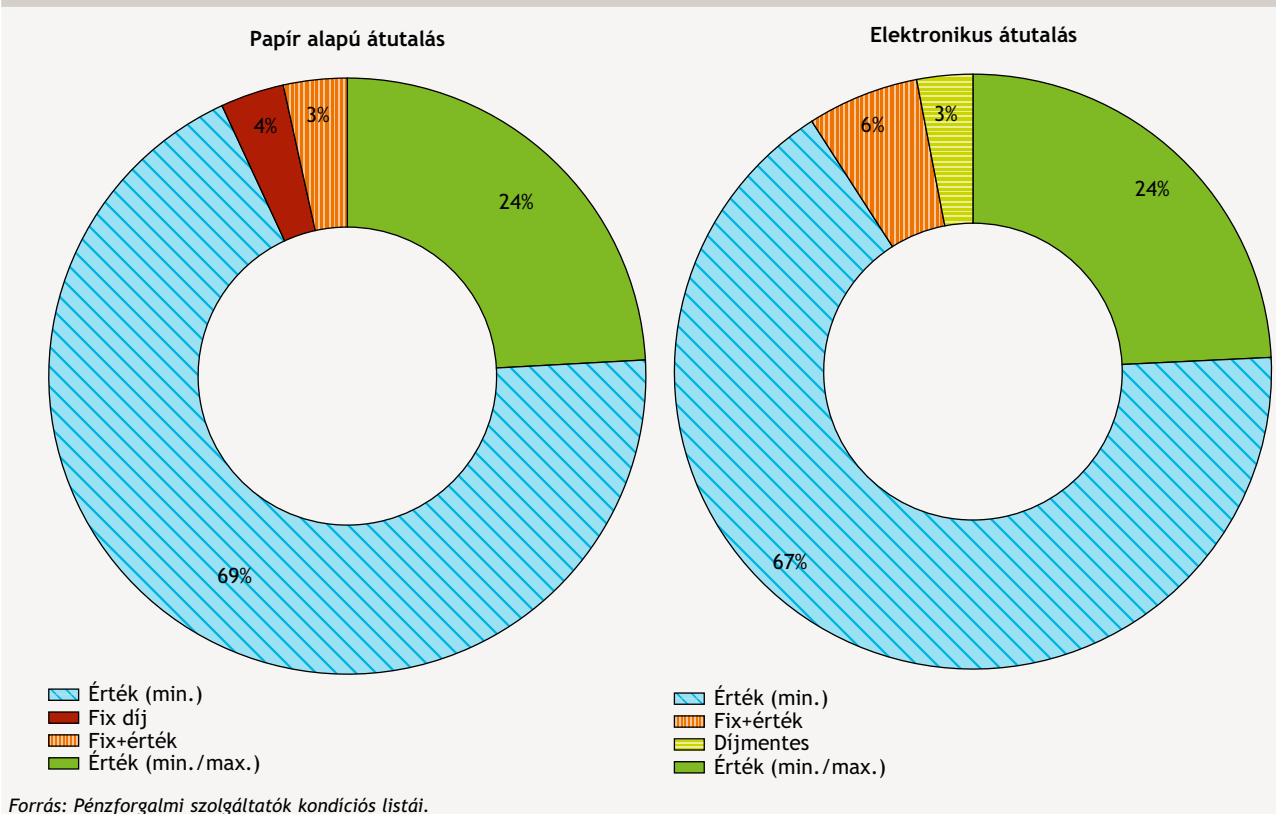
Megjegyzés: A díjtípusokat vizsgáló ábráinkat úgy készítettük el, hogy a vizsgált időszakra vonatkozóan a pénzforgalmi szolgáltatók internetről kigyűjtött vállalati díjcsomagjait vettük alapul. Minden esetben megnéztük, hogy az adott díjcsomagnál melyik díjtípus a jellemző az adott szolgáltatásra, így soroltuk be az egyes számlacsomagokat a díjtípusnak megfelelő kategóriákba, majd ezeket díjtípusonként és szolgáltatáscsomagokként összeadva megnéztük az egyes díjtípusok százalékos arányát az összeshez képest.

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

Kisvállalatok esetében mind a bankfiókban személyesen, mind az elektronikus csatornán keresztül indított, bankon kívülre irányuló átutalások árazásánál a bankok jellemzően értékarányos minimum díjjal kombinált díjtípust alkalmaznak, melyet a fix díj és az értékarányos díj együttes alkalmazása követ (ebben az esetben egy fix és egy értékarányos díj is felszámításra kerül ugyanazon tranzakcióra).

47. ábra

A közép- és nagyvállalatok részére papír alapon, illetve elektronikusan bankon kívülre indított átutalások esetében alkalmazott díjtípusok

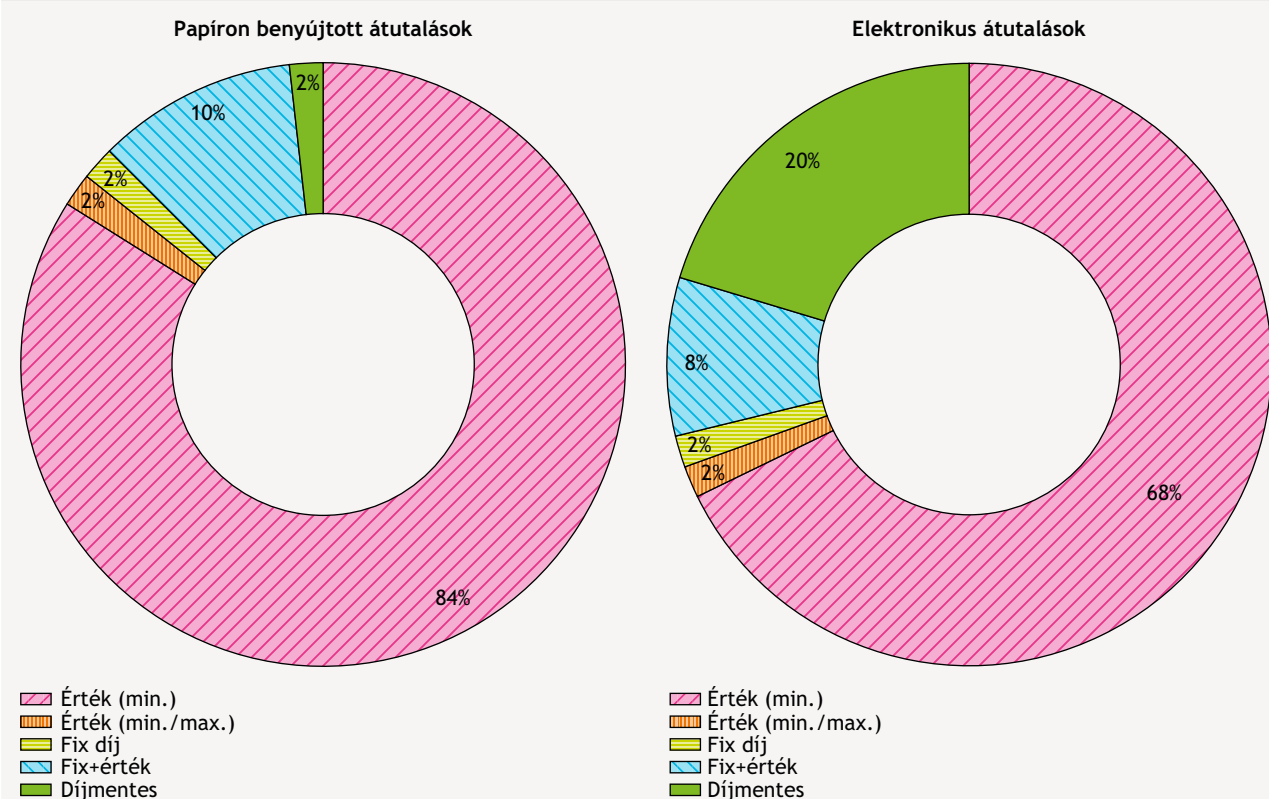


A közép- és nagyvállalatoknál – a kisvállalatokhoz hasonlóan – a bankok a bankon kívülre indított átutalási megbízásoknál a minimum díjjal kombinált értékarányos díjtípust részesítik előnyben, amit a minimum és maximum díjjal kiegészített értékarányos díjtípus követ. A díjmentesség csupán az elektronikus csatornán keresztül beadott megbízásokra vonatkozik.

A bankokra jellemző, hogy tudatosan figyelik a bankon belül teljesült, azaz internalizált pénzforgalmi tranzakciók arányát az árazási döntések meghozatalakor. A bankon belüli tranzakciók ára eltér a bankon kívül teljesültekétől, mivel a bankok arra töreksenek, hogy növeljék a bankon belüli megbízások arányát. Ezért az internalizált tranzakciók ára jellemzően kedvezőbb, bizonyos feltételek teljesülése esetén (vállalat mérete, más banki termékek igénybevétele, stratégiai ügyfél) ingyenes.

48. ábra

A kisvállalatok részére a személyesen bankfiókban, illetve elektronikusan bankon belülrre indított átutalások esetében alkalmazott díjtípusok



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

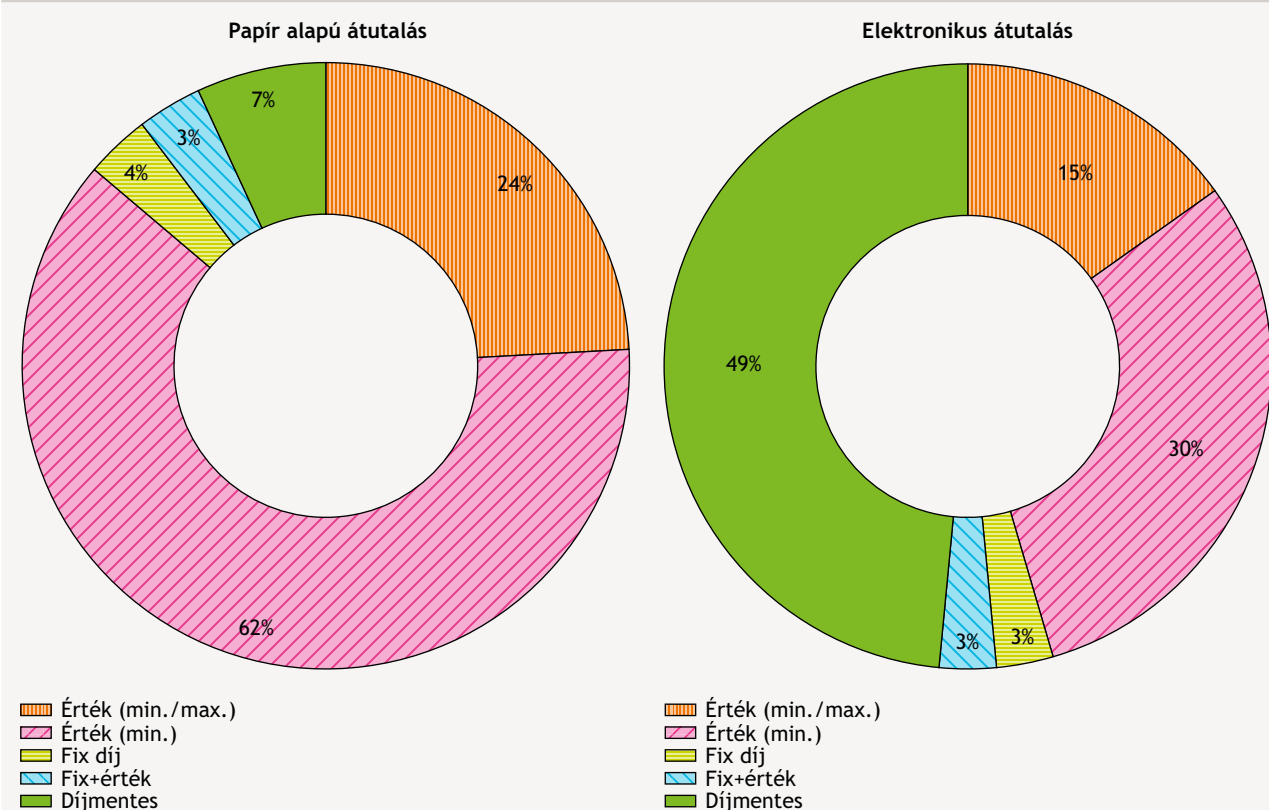
A bankon belül teljesült átutalási megbízásoknál a bankok a kisvállalatoknak jellemzően minimum díjjal kombinált érték-arányos díjat számítanak fel, mind a papír alapú, mind az elektronikus átutalások esetében. Az elektronikus csatorna esetében azonban a díjmentes árazás szignifikánsan magasabb arányt képvisel, mint a bankfiókban papír alapon történő átutalások beadása esetén.

A közép- és nagyvállalatok esetében az internalizált átutalásoknál a bankok a papír alapon beadott megbízásokat 62%-ban minimum díjjal kombinált érték-arányos díjtípussal, 24%-ban minimum és maximum díjjal kiegészített érték-arányos díjtípussal árazzák. A díjmentes árazás csupán 7%-ban jellemző, míg a fix díjas és a fix díjjal kombinált érték-arányos díjtípus elterjedtsége egyaránt 3-3%-ra rúg. A bankon belül teljesülő, elektronikus csatornán keresztül beadott megbízásokért a bankok 48%-ban nem számítanak fel díjat. A díjmentesség aránya azonban az egyedi ajánlatok miatt, amelyekről információ nem áll rendelkezésünkre, még nagyobb lehet. Az elektronikus átutalásoknál a minimum díjjal kiegészített érték-arányos díjtípus csupán 30%-ban jellemző.

A VIBER-átutalás árának meghatározásánál a bankok törekednek arra, hogy az ügyfelek VIBER-használatát minimalizálják, bár ezt a nagyvállalati szegmensben nem tudják kizárni. A bankok a VIBER-utalás díját jellemzően érték-arányosan minimum és maximum díjak használatával kínálják ügyfelek számára.

49. ábra

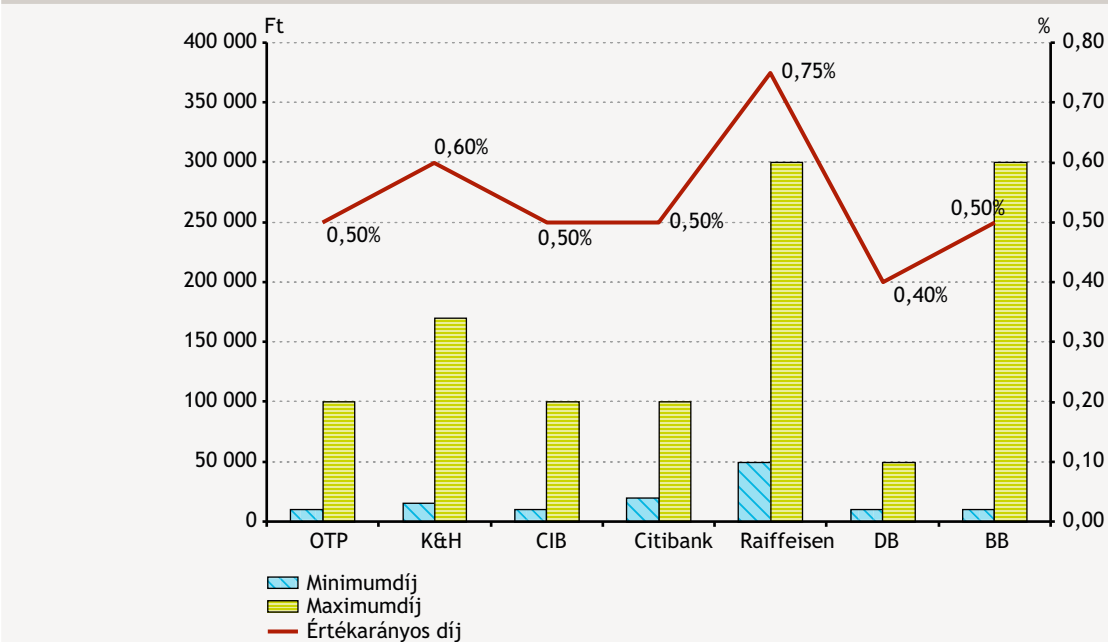
A közép- és nagyvállalatok részére a papír alapú, illetve az elektronikus bankon belüli átutalások esetében alkalmazott díjtípusok



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

50. ábra

A VIBER-átutalás díja az egyes bankoknál



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A napközi elszámolást megvalósító projekt nagy valószínűséggel jelentősen befolyásolja majd az érintett fizetési termékek, szolgáltatások árazását, amelyek közvetetten a VIBER viszonylag magas ára is hatással lehetnek. Bár a VIBER-átutalás bank-oldali munkafolyamatai nem változnak, azonban a vállalatok már nem feltétlenül fognak VIBER-en átutalni, mikor a normál átutalás napon belülivé válik. Hiszen a vállalatok ma nemcsak azért indítanak VIBER-utalásokat, mert azoknak percekben belül kell teljesülni, hanem azért is, mert azokra napon belül van szükség. A bankon kívüli átutalások teljesítési idejének lecsökkentése a bankok egy részét jelentősen, míg kisebb, elsősorban a csak nagyvállalati ügyfelekkel foglalkozó részét kevésbé érinti érzékenyen. A nagyvállalati bankoknál – ügyfélkörükből adódóan sem – képzett jelentős jövedelemforrást a float.

A devizaátutalások árazása alapvetően megegyezik a forintátutalási módok árazásával, a devizaátutalásnál a bankok viszonylag magas közvetlen költséggel (teljesítési időkeret T, T+1, T+2, bankoknak fizetendő közvetítői díjak, számlafenntartás költségei) szembesülnek, amit törekednek érvényesíteni az alkalmazott díjakban. Az árfolyam-különbözetet mint bevételi forrást a bankok jellemzően nem veszik figyelembe az ár kialakításánál.

A bankok az árazás tekintetében megkülönböztetik egymástól a papír alapon, illetve az elektronikus csatornákon beadott átutalási megbízásokat. A papír alapú átutalás drágább a magasabb feldolgozási költség miatt, így a bankok az árazás segítségével próbálják áttérteni az ügyfeleket az elektronikus csatornák használatára. A papíros átutalások tényleges költségét e magasabb árak sem fedezik, mert azokat az ügyfelekkel nem lehetne elfogadtatni. Bár a nagyvállalati ügyfélkörben már egyre kevésbé élnek a papíros átutalás lehetőségével, a kis- és középvállalatoknál ezek aránya még viszonylag magas az elektronikus csatornán beadott megbízásokhoz képest.

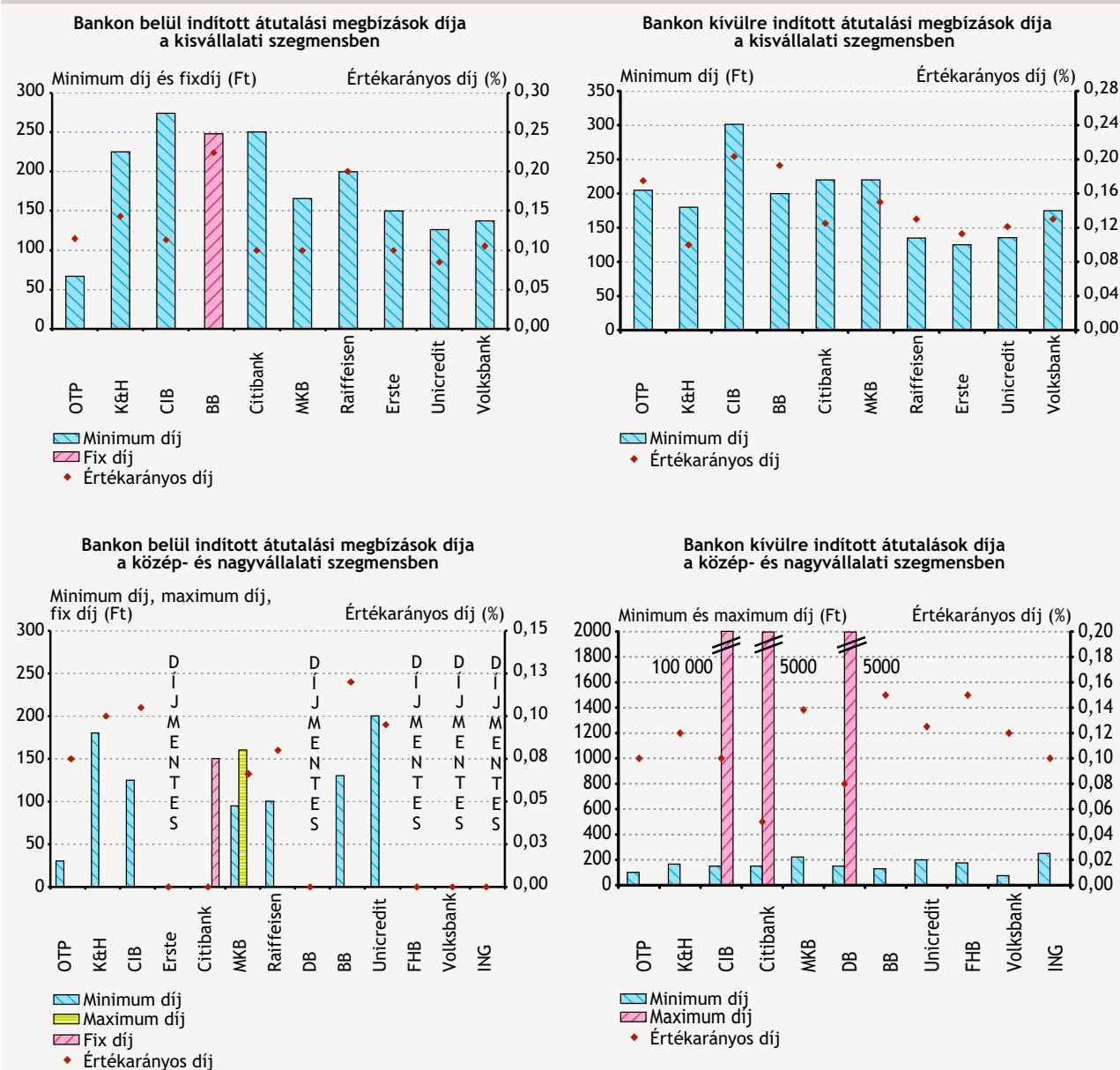
A kisvállalati szegmensben találhatunk olyan számlacsomagokat, amelyekben a bankok bizonyos szolgáltatásokat, mint például a bankon belüli, elektronikus csatornán keresztül benyújtott átutalási megbízásokat díjmentesen kínálják, azonban ez a gyakorlat korántsem tekinthető általánosnak, ugyanis a bankok ebben a szegmensben a számlacsomagok többségében jellemzően minden termékért és szolgáltatásért díjat számítanak fel. A bankon belüli elektronikus átutalási megbízásoknál a bankok minimum vagy fix díjjal kombinált értékarányos díjat alkalmaznak. A minimum díj és a fix díj átlagos értéke bankonként 67 és 274 forint között, míg az értékarányos díj 0,08–0,22 százalék között mozog. A bankon kívülre irányuló átutalásoknál már jellemzően nem találkozunk díjmentes szolgáltatással, hanem a bankok minimum díjjal kiegészített értékarányos díjat számítanak fel, a minimum díj bankonként átlagosan 125 és 300 Ft közötti tartományba, míg az értékarányos díj átlagosan 0,1 és 0,2% közötti tartományba esik.

A közép- és nagyvállalati szegmensben a nyilvános hirdetések, illetve kondíciós listák alapján, a bankon belülről, elektronikus csatornán keresztül benyújtott átutalási megbízások a bankok egy részénél díjmentesek. A bankok egy másik csoportja minimum díjjal kombinált értékarányos díjat alkalmaz, a minimum díj értéke 30 és 200 Ft között szóródik, míg az értékarányos díj 0,07 és 0,12 százalék közötti tartományban ingadozik. Az MKB-nál megfigyelhetünk maximum díjat is, melynek nagysága megbízásonként 160 Ft-ra rúg. A Citibank egységesen minden bankon belüli átutalásra 150 Ft-os fix díjat alkalmaz.

A bankon kívülre indított átutalásoknál már egyik bank sem kínál díjmentes szolgáltatást, hanem jellemzően minimum díjjal kiegészített értékarányos díjat számolnak fel megbízásonként. A minimum díj a bankon kívüli átutalások esetében átlagosan 75 és 250 Ft között mozog, míg az értékarányos díjként 0,05–0,15%-ot számítanak fel. Három bank esetében találunk maximum díjat, melyek értéke átlagosan 5000 és 100 000 Ft közé tehető.

51. ábra

Az elektronikus csatornán keresztül beadott átutalási megbízások díjazása a kisvállalati, valamint a közép- és nagyvállalati szegmensben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

6.6.3. Készpénzes műveletek

Készpénzes műveletek alatt készpénz ki- és befizetést (forintban és valutában egyaránt), érme ki- és befizetést (csak forintban), zsákos befizetést és címletváltást értünk. A bankok maguk is nyújtanak készpénzes szolgáltatásokat az ügyfeleiknek, de pénzz szállító és -feldolgozó cégeket (CIT) is igénybe vehetnek a szolgáltatás ellátásához. A készpénz be- és kifizetés fióki lehetőségét a nagyobb fiókhálózattal rendelkező bankok általában biztosítják, míg az egyéb szolgáltatásokat, azaz a készpénz szállítását és feldolgozását már a CIT-cégek végzik. A vállalatok a CIT-cégek kiválasztását maguk is végezhetik, de a megkereséssel a bankjukat is megbízhatják. A pénzz szállító és -feldolgozó cégekkel a vállalat két- vagy háromoldalú szerződést köthet. Kétoldalú szerződés keretein belül a vállalat egyedileg állapodik meg vagy a bankkal vagy a CIT-céggel. Háromoldalú szerződésről akkor beszélhetünk, amikor az ügyfél, a bank és a CIT-cég együttesen állapodik meg a nyújtott szolgáltatások köréről és annak díjazásáról. A vállalatok jellemzően az alábbi lehetőségek közül választanak (az első két eset a kétoldalú megállapodást írja le, míg az utolsó a háromoldalú szerződést).

- A vállalat a bankkal szerződik a készpénz szállítására és feldolgozására. Ebben az esetben az ügyfél a banknak fizet, a bank pedig az elvégzett feladatokkal arányosan a CIT-cégnek.
- A vállalat a CIT-céggel szerződik készpénz szállítására és feldolgozására. Ebben az esetben a vállalat az általa kiválasztott vagy a bank által ajánlott CIT-céget nemcsak a készpénz összegyűjtésével, hanem feldolgozásával is megbízza. A vállalat a CIT-cégnek fizet és a bank már külön díjat nem számít fel az ügyfél felé a feldolgozásért. A bankszámlára való készpénzbefizetés, illetve az onnan való kifizetés díját a bank felé az ügyfélnek természetesen továbbra is meg kell térítenie.
- A vállalat a feldolgozásra a bankkal, a szállításra a CIT-céggel szerződik le. Ebben az esetben a vállalat a CIT-céget csak a készpénz begyűjtésével és a bankfiókba történő szállításával bízza meg. Ekkor a szállítási díjat a vállalat a CIT-cégnek, míg a készpénzfeldolgozás díját a banknak fizeti meg.

A kis-, közép- és nagyvállalati ügyfélkörben egyaránt jellemző a készpénzhasználat. Míg a nagyvállalatok vevő oldalon az üzleti partnereikkel kapcsolatos fizetési forgalmukat átutalás formájában bonyolítják le, addig szállítói oldalon (főleg a szolgáltató típusú, mint például a kiskereskedelemmel foglalkozó vállalatok) tetemes mennyiségű készpénzes fizetéssel kerülnek szembe. A készpénzes műveletek tényleges költségét – a lakossági szektorhoz hasonlóan – itt sem lehet az árakban teljes mértékben érvényesíteni, mert azokat a vállalatok nem fogadnák el. Ezért a bankok az árazással a készpénzkímélőbb fizetési módok irányába próbálják terelni az ügyfeleket több-kevesebb sikerrel.

27. táblázat

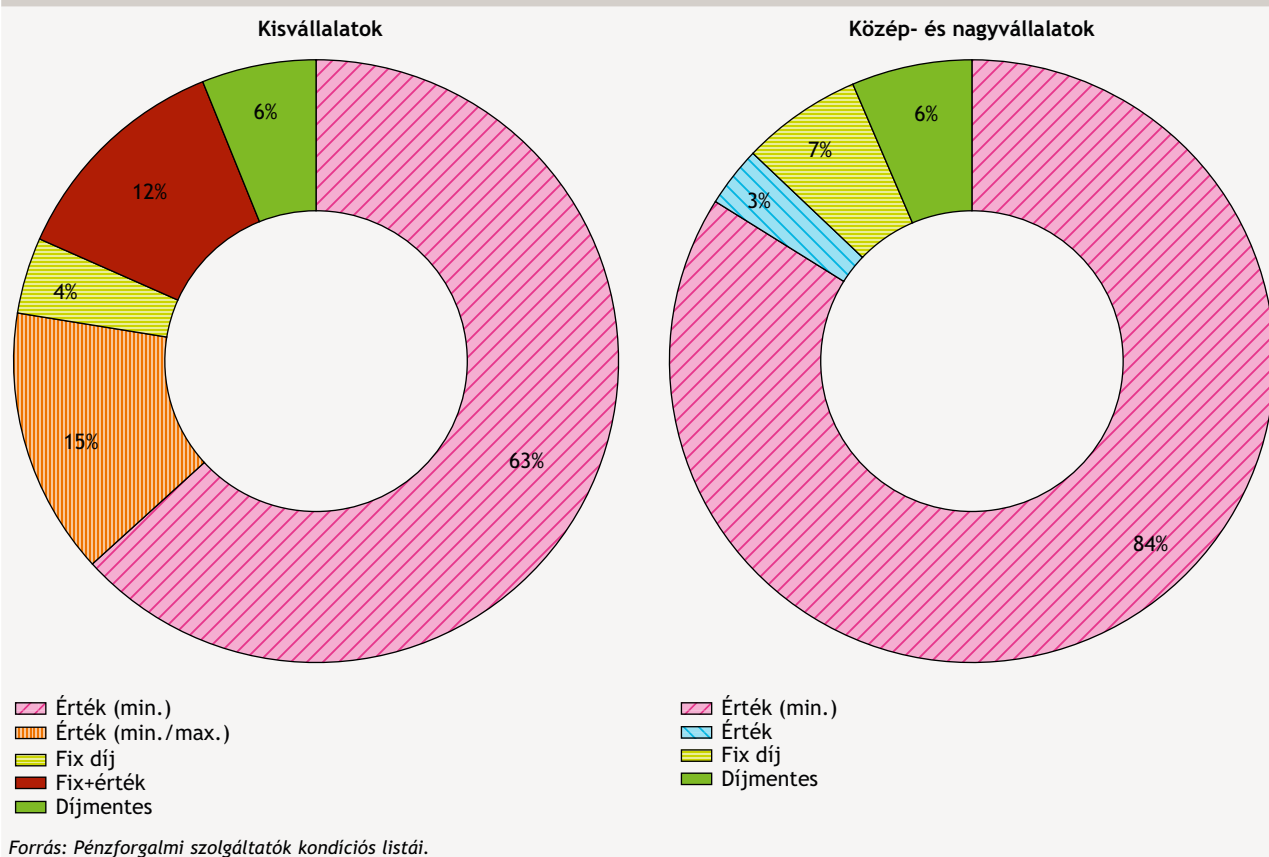
A bankok árazási gyakorlata a készpénzes műveletek terén

	Forgalomarányos díj	Fix díj
1-es bank	Igen, minimum díj mellett	Nem
2-es bank	Igen, minimum díjjal	Nem
3-as bank	Igen, minimum díjjal	Nem
4-es bank	Igen, minimum díjjal	Nem
5-ös bank	Igen, minimum díjjal	Nem
6-os bank	Igen, minimum díjjal	Nem
7-es bank	Igen, minimum díjjal	Nem
8-as bank	Igen, minimum díjjal	Nem
9-es bank	Igen, minimum és maximum díjjal	Nem
10-es bank	Igen, minimum és maximum díjjal	Nem
11-es bank	Igen	Csupán 1-2 szolgáltatás estében
12-es bank	Igen, minimum díjjal	Egyedi esetekben ritkán
13-as bank	Igen, minimum díjjal	Érme utáni felár fix díjas
14-es bank	Igen, minimum díjjal	Nagyvállalatok esetében egyedi mérlegelés vagy kifejezetten az ügyfelek kérésére ritkán, egyedi tételdíjat is alkalmaznak.

Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatói kérdőívek.

52. ábra

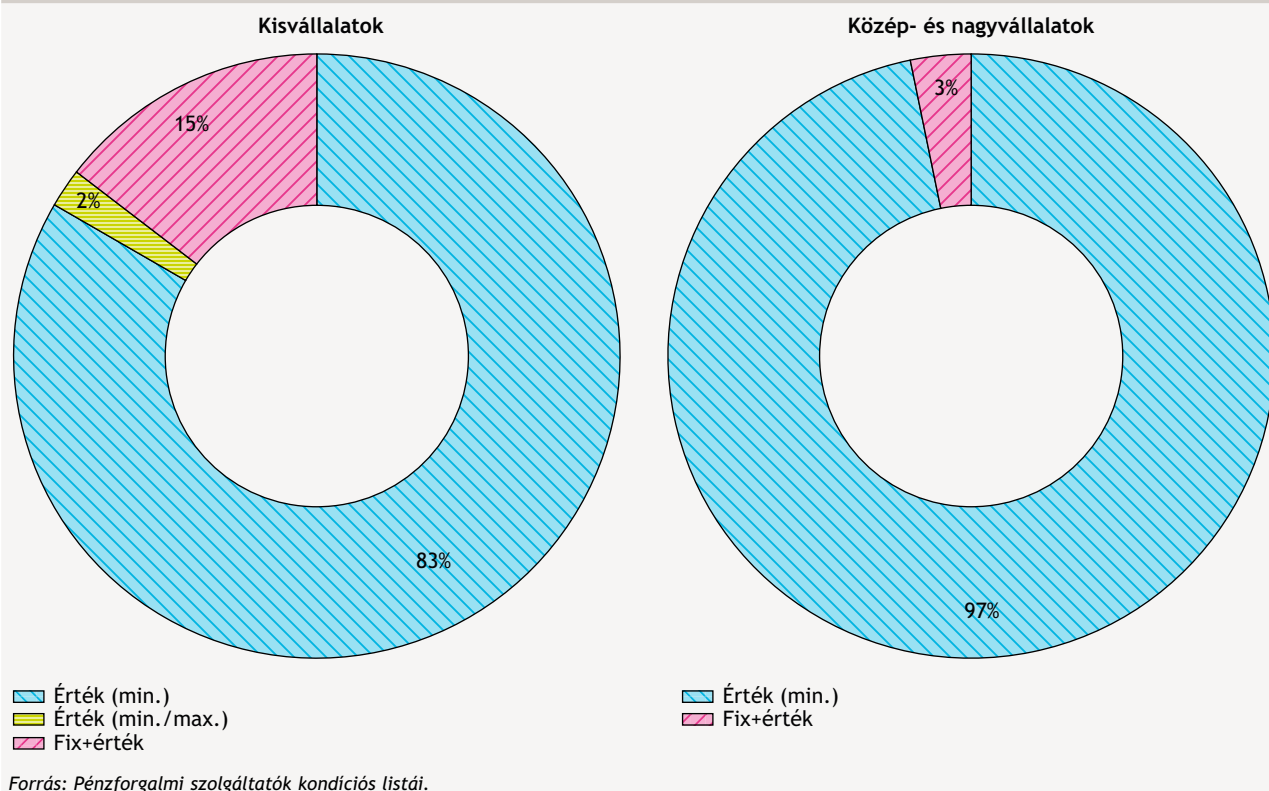
Bankfiókba történő készpénzbefizetés árazására alkalmazott díjtípusok



A bankfiókba történő készpénzbefizetések árazásához a bankok leggyakrabban a minimum díjjal kombinált értékarányos díjtípust választják mind a kisvállalati, mind a közép- és nagyvállalati szegmensben. A kisvállalatoknál a bankok számottevő arányban alkalmazzák még a minimum és maximum díjjal kiegészített értékarányos díjat és a fix díjjal kombinált értékarányos díjat is. Ezzel szemben, a nagyvállalatoknál a fix díj és az értékarányos díj képvisel jelentősebb arányt.

53. ábra

Készpénzkifizetés árazására alkalmazott díjtípusok



A bankfiókból történő készpénzkifizetéseket a többi pénzforgalmi termékhez és szolgáltatáshoz hasonlóan minimum díjjal kombinált értékarányos díjtípussal árazzák be a bankok. A kisvállalatoknál a fix díjjal, illetve a minimum és maximum díjjal kiegészített értékarányos díjtípust, míg a közép- és nagyvállalati szegmensben a fix díjjal kombinált értékarányos díjtípust alkalmazzák még.

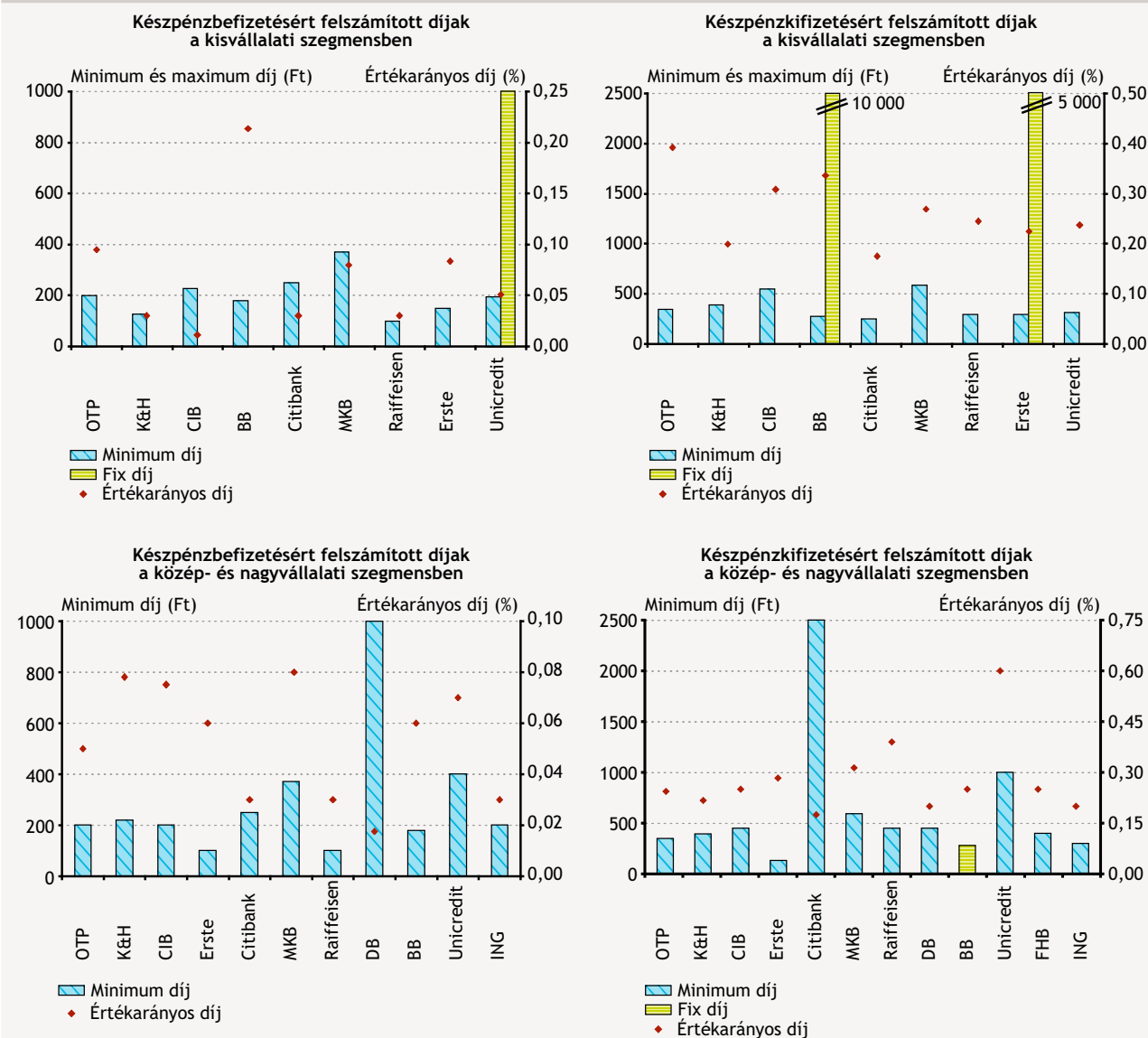
A készpénzes műveletek árazásánál az átutalásokhoz hasonlóan a bankok elsősorban a versenytársak áaira, a készpénzszállításra szakosodott cégek díjszabására, az ügyfelek tűrőképességére és részben a költségekre fókuszálnak. A készpénzes műveleteknél a bankok jellemzően forgalomarányos díjakat alkalmaznak minimum díjjal kiegészítve. A minimum díjakat a portfólió szinten mért megtérülés érdekében az egységköltségek figyelembevételével határozzák meg. A készpénzes műveleteknél alkalmazott minimum díjak magasabbak, mint az átutalásnál felszámított minimum díjak a tevékenység magasabb önköltsége miatt. A maximum vagy fix díjat csak kivételes esetekben, egyedi mérlegelést követően alkalmazzák a bankok, a vállalatokat nagyobb összegeknél ezzel is az átutalására ösztönözve.

A kisvállalati szegmensben a készpénzbefizetésért a bankok jellemzően minimum díjjal kombinált értékarányos díjtípust alkalmaznak, az Unicredit Bank kivételével, amely maximum értéket is meghatároz 1000 Ft értékben. A minimum díj nagysága bankonként átlagosan 100 és 370 Ft között mozog, az értékarányos díj a legtöbb banknál átlagosan 0,01 és 0,1 százalék közötti sávban alakul a Budapest Bank kivételével, amelyik a készpénzbefizetésekre értékarányos díjként átlagosan 0,21%-ot számol. A készpénzkifizetések esetében is a minimum díjjal kiegészített értékarányos díjtípus a legelterjedtebb, amelyet két bank (a Budapest Bank és az Erste Bank) maximum díjjal is kombinál, átlagosan 5000–10 000 Ft értékben. Mind a minimum díj, mind az értékarányos díj szignifikánsan magasabb a készpénzkifizetéseknél a befizetésekhöz képest. A minimum díj átlagos nagysága bankonként 250 és 590 Ft közé, míg az értékarányos díj átlagos mértéke 0,18–0,39% közé tehető.

A közép- és nagyvállalati szegmensben a készpénzbefizetésekre jellemzően minimum díjjal kiegészített értékarányos díjat határoznak meg, a minimum díj átlagosan 100 és 1000 Ft között alakul, míg az értékarányos díj átlagosan 0,02 és 0,08 százalék közötti tartományba esik. A készpénzkifizetések árazásánál egy bank tér el a minimum díjjal kombinált értékará-

54. ábra

A készpénzes műveletek díjazása a kisvállalati, illetve a közép- és nagyvállalati szegmensben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

nyos díjtípustól, ez a Budapest Bank, amely értékarányos fix díjat határozott meg. Ez azt jelenti, hogy készpénzkifizetéseknél a 280 Ft-os fix díjon felül, 0,25%-os értékarányos díjat is felszámol. A többi bank által alkalmazott minimum díj átlagosan 130 és 2500 forint, míg az értékarányos díj átlagosan 0,18% és 0,6% között szóródik.

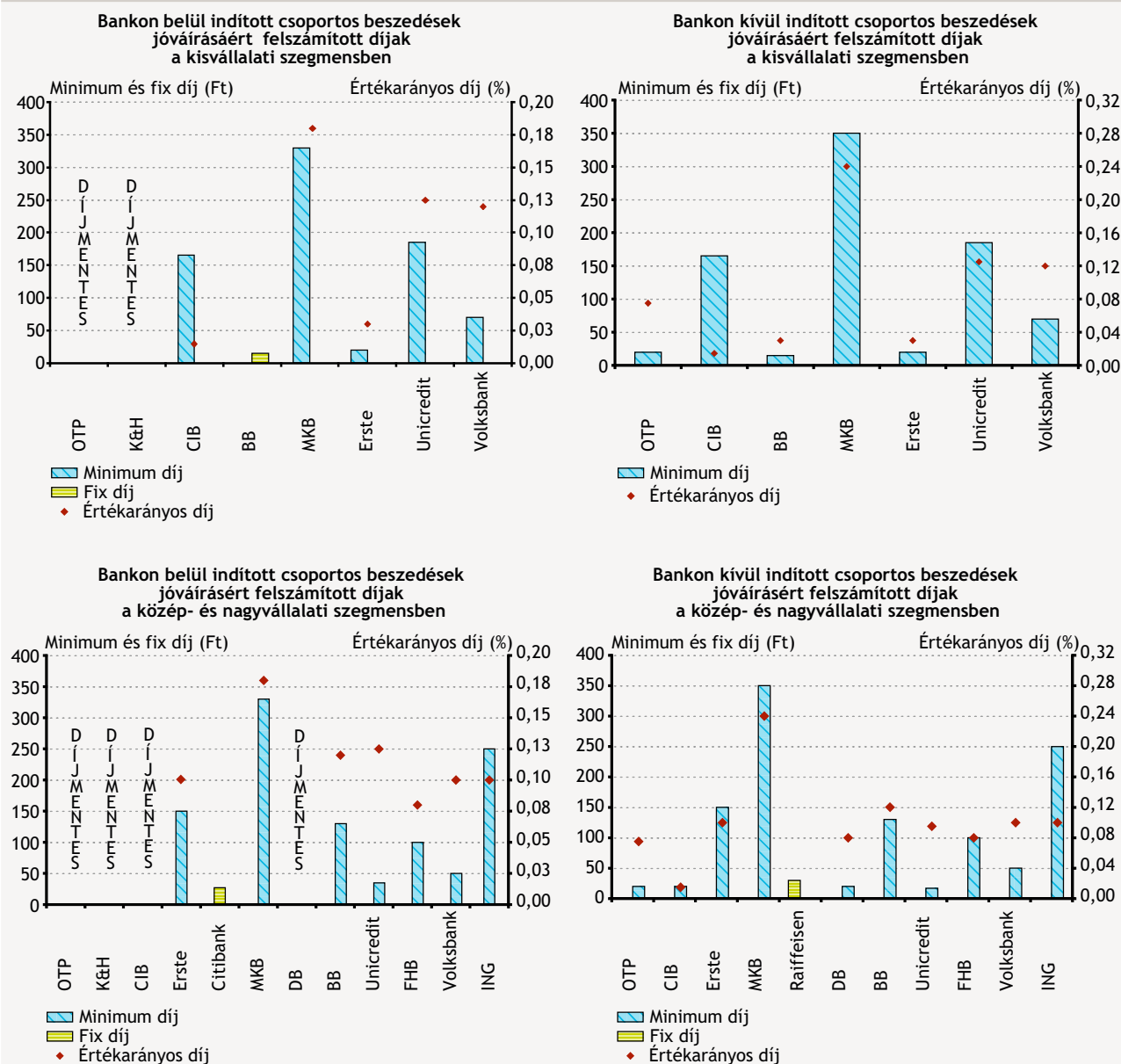
6.6.4. Csoportos beszédés

Általánosságban elmondható, hogy a bankok eddig még nem alakítottak ki kifejezetten beszédőkre fókuszáló csomagot. Az egyedi árazásban a bankok törekednek a nagy beszédők megtartására, ezért jellemzően a bankon belüli beszédéseket díjmentesen nyújtják.

A vizsgált kisvállalati díjcsomagokban a bankon belül indított megbízások jóváírása 57%-ban minimum díjjal kombinált értékarányos díjjal, 15%-ban fix díjjal terhelt, míg 28%-ban díjmentes. A bankon kívülre indított csoportos beszédések jóváírásáért 88%-ban minimum díjjal kombinált értékarányos díjat számítanak fel, 12%-ban pedig a jóváírás díjmentes.

55. ábra

A csoportos beszedési megbízások díjazása a kisvállalati, illetve a közép- és nagyvállalati szegmensben



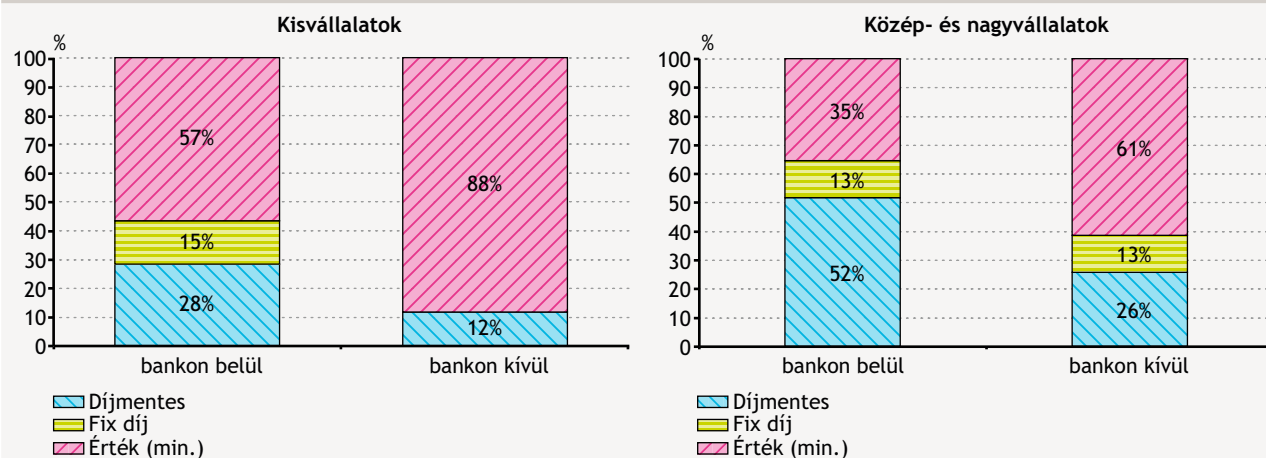
Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A közép- és nagyvállalati szegmensben alkalmazott nyilvános kondíciós listákban a bankon belül indított csoportos beszedések 52%-ban díjmentesek, 35%-ban minimum díjjal kiegészített értékarányos díjjal és 13%-ban fix díjjal terheltek. A bankon kívülre indított csoportos beszedések jóváírására már 61%-ban számolnak fel minimum díjjal kiegészített értékarányos díjat, a fix díj részesedése a bankon belüli tételekhez hasonlóan 13%, míg a díjmentes jóváírások aránya már csak 26%-ra rúg.

A kisvállalati szegmensben a bankon belül teljesült csoportos beszedési megbízások jóváírását a bankok viszonylag szűk köre végzi díjmentesen. A bankok többsége minimum díjjal kombinált értékarányos díjtípust vagy fix díjat alkalmaz. A bankon belül teljesült csoportos beszedések jóváírásáért a bankok átlagosan 20–330 Ft minimum díjat, illetve 0,01–0,18% értékarányos díjat számítanak fel. A bankon kívüli csoportos beszedési megbízások jóváírása már egyik bank kínálatában sem jelenik meg díjmentes szolgáltatásért. A jóváírásért átlagosan 15–350 Ft nagyságú minimum díjat vagy 0,02–0,24% értékarányos díjat terhelnek az ügyfélre.

56. ábra

A csoportos beszédések jóváírására alkalmazott díjtípusok a kisvállalati, valamint a közép- és nagyvállalati szegmensben



Forrás: Pénzforgalmi szolgáltatók kondíciós listái.

A bankon belül teljesült csoportos beszédések jóváírását a közép- és nagyvállalati szegmensben a bankok egy csoportja díjmentesen nyújtja. A többi bank jellemzően minimum díjjal kiegészített értékarányos díjat számít fel, a Citibank kivételével, amely 27 Ft-os fix díjat alkalmaz. A bankon belüli tételeknél a minimum díj legfeljebb 330 Ft-ra, az értékarányos díj legfeljebb 0,18%-ra rúg. A bankon kívüli csoportos beszédések jóváírásáért már minden bank számít fel díjat, azonban a minimum díj jellemzően nem haladja meg a 350 Ft-ot, az értékarányos díj pedig a 0,24%-ot.

6.6.5. Innovatív termékek árazása a vállalatok számára

Az innovatív termékek árának kialakításánál nincs lehetőség a versenytársak díjazásához való viszonyításra, illetve nincsenek saját megelőző árak sem, ezért e termékeknel jellemzően csak az önköltséget és a versenylőnyt veszik figyelembe. Egy innovatív termék bevezetése és kifejlesztése két forrásból indulhat el. Egyrészt táplálkozhat egyedi ügyféligényből, mikor csak egy vagy néhány ügyfélnek fejlesztik ki a terméket. Ebben az esetben nem feltétlenül lehet a termékhez kapcsolódó költségeket teljes egészében az árba beépíteni, hanem az ügyfélnek vagy ügyfeleknek nyújtott teljes banki szolgáltatási palettán kell azt megtalálni, hol lehet visszahozni a termék árát. Másrészt tömegigényből (több vállalat igényéből) is elindulhat egy innovatív termék kifejlesztése. Ebben az esetben a bank a terméket alacsonyabban is árazhatja, hogy egy szegmenst megcélozva az felfusson és az érdeklődés bővülésével már jövedelmezővé váljon. A tömegtermékek esetében is megnézik, hogy mennyibe kerül az adott új termék kifejlesztése. Ezt egy olyan hatástanulmánnyal is kiegészítik, ami arra vonatkozik, hogy várhatóan a termék iránt mekkora kereslet lesz a piacon, illetve előreláthatólag mennyi bevételt generál.

Az új típusú termék árazásánál a bankok jellemzően két irányt követnek. Az első esetben az új terméket beruházásnak tekintik, amelynek minél hamarabb meg kell térülnie. A második esetben a bankok inkább a termék-életciklus-szemléletben gondolkodnak: a bevezetés szakaszában, a széles körben való elterjesztés érdekében átmene-tileg hajlandóak a terméken veszteséget elszenvedni, ezért kedvezményes bevezető kondíciókkal kínálják egy előre meghatározott ideig. A nagyvállalati szegmensben ritkábban alkalmaznak bevezető árat, mivel az az ügyfelek alkupozíció-ja miatt könnyen bennragadhat, ezért ha mégis élnek a kedvezményes árral, azt az önköltség alá nem árazzák.

6.7. A MÁSIK OLDAL: HOGYAN VÁLASZTJÁK KI A VÁLLALATOK A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÓIKAT?

A nagyvállalatok általában több bankkal állnak kapcsolatban, mivel számukra ez költségszempontokból kedvezőbb. A szolgáltatások egy körét ugyanis az egyiknél, a másik részét a másik banknál kapják meg alacsonyabb áron. A nagyvállalatok átlagosan kétfévente felülvizsgálják banki kondícióikat és megversenyeztetik a bankokat. A tendereken egyszerre

több banktól kérnek be ajánlatot. Tárgyalási alapként természetesen az árat nézik, azonban a szolgáltatási színvonalra is nagy hangsúlyt fektetnek, valamint a szolgáltató típusú vállalatoknál az is fontos szempont, hogy az ügyfelek mely bankoknál vezetik a számláikat.

Az elmúlt időszakban a válság hatására a likviditáskezelési termékek (cash pool) jelentősége egyre inkább növekedett, ugyanis az olcsó finanszírozás megszűnésével a belső szabad pénzáramok tervezése és előrejelzése egyre nagyobb szerephez jutott a vállalatoknál. A válság előtt a csoport szintű treasury feladata elsősorban a napi likviditás megteremtésére, illetve a keletkező likviditástöbblet kedvező hozam melletti befektetésére terjedt ki, míg ma egyre inkább a nagyvállalatok leányai közötti likviditás összehangolása és egymás kölcsönös segítése kerül előtérbe. A cash pool alkalmazása során a likviditás egy központi helyen kezelhető, így a csoport szintű treasury könnyebben átláthatja a vállalatcsoport likviditási helyzetét. Ez azt is jelenti, hogy a nagy nemzetközi hálózattal rendelkező vállalatok törekednek arra, hogy egyik leányuknál se parkoltassanak „feleslegesen” likviditást, miközben azt egy másik leányuk felhasználhatná. Tehát a nemzetközi nagyvállalatok figyelme a tranzakciós díjak felől egyre inkább a központi likviditáskezelés és a leányok egymás közötti finanszírozási műveletei felé irányul.

7. Összefoglaló

Elemzésünk célja az volt, hogy megvizsgáljuk a bankok, a pénzforgalmi szolgáltatások esetében alkalmazott árazási gyakorlatát. Ennek keretében külön figyelmet fordítottunk a főbb fizetési módok, így a készpénz, az átutalás, a csoportos beszedés és a bankkártyák, valamint a kapcsolódó szolgáltatások (bankszámlavezetés, bankszámlakivonat) árazásának sajátosságaira. További kiemelt céljaink közé tartozott, hogy a különféle benyújtási csatornák, az elektronikus és a papír alapú csatornák árazási jellemzőit megvizsgáljuk. Áttekintettük a pénzforgalmi szolgáltatókon belüli árazási folyamatot, az árazáskor figyelembe veendő szempontokat. Hangsúlyosan kezeltük azt a kérdést, hogy vajon a pénzforgalmi termékek költségei visszatükröződnek-e a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában, ehhez kapcsolódóan mennyire jellemző a keresztfinanszírozás, melyek azok a termékek, amelyeket keresztfinanszíroznak más termékek díjaiból és jutalékaiból és vajon mi ennek az oka. Célul tűztük ki azt is, hogy megnézzük, hogy a magyar pénzforgalmi szolgáltatók árazási gyakorlata hogy néz ki nemzetközi, főleg európai összehasonlításban és információkat szerezzünk arról, hogy a nyugati anyabancok befolyásolják-e és ha igen, hogyan a hazai bankok árazási politikáját.

Az elemzés keretében egy lakossági és egy vállalati kérdőívvel, majd ezt követően szóbeli interjúkon mértük fel a piac megközelítőleg 80%-ának árazási gyakorlatát. Részletes elemzéseket készítettünk a publikus kondíciós listákból, a lakossági szegmensben belül 5 ügyfélszegmens pénzforgalmi tranzakcióit meghatározva hasonlítottuk össze a bankok díjait.

A tanulmányban a jegybank rendelkezésére álló adatforrások, statisztikák segítségével megpróbáltuk megbecsülni a bankok pénzforgalomból származó bevételeinek nagyságát, valamint azt, hogy a pénzforgalmi bevételek milyen arányban kötődnek a pénzforgalmi díjakhoz, jutalékokhoz, a bankszámlákon tartott egyenlegekhez és a floatjövedelmekhez. Részben becsléseink alapján, a pénzforgalomból származó bevételek a 2005–2010 közötti időszakban 301–410 Mrd Ft-ot értek el, ez a GDP 1,34–1,60%-át jelentette. Ebből a pénzforgalmi díj- és jutalékbevételek értéke 147–246 Mrd Ft-ra tehető, míg a kamatbevételek becsült értéke 147–224 Mrd Ft volt. A floatbevételek nagysága elhanyagolható mértékű, értékét 2010-re vonatkozóan mindössze 3 Mrd Ft-ra becsültük, ráadásul ez a bevétel 2012 júliusában az elektronikus átutalások napközbeni elszámolását lehetővé tevő rendszer elindulásával a rendszerből kivezetésre is kerül. A 2005–2009 közötti időszakban a bankok pénzforgalmi bevételei nagyjából fele-fele arányban a díjakból, jutalékokból és a kamatbevételekből származnak, 2010-ben pedig már a pénzforgalmi bevételek nagyobb része (63%-a) folyt be a díjakból, jutalékokból, és csak 37%-uk a kamatbevételekből.⁴⁴

Az elemzésben a pénzforgalmi szolgáltatások lakossági és vállalati árképzésére vonatkozó információit külön tüntettük fel, mert a lakossági és a vállalati árképzés sok tényezőben eltér egymástól. A lakosság részére a bankok nyilvános kondíciós listákban hirdetik meg a felszámítandó díjakat és jutalékokat, részükre a szolgáltatásokat csomagokban kínálják. A lakossági szolgáltatások árazásához hasonló a mikro- és kisvállalkozások árazása is. A részükre kínált banki csomagok egyes feltételeit nézve azonban nehéz megtalálni azt a határt, hogy meddig kisvállalkozás a vállalkozás és milyen árbevételtől minősül középvállalkozásnak, ezért a kis- és mikrovállalkozások részére kínált egyes kondíciókat is inkább a vállalati részben elemeztük. A vállalatok, elsősorban a nagyvállalatok, valamint a középállalatok egy jó része esetében vannak ugyan nyilvános kondíciós listák, a pénzforgalmi szolgáltatók részükre azonban ettől eltérő egyedi feltételeket kínálnak. A továbbiakban röviden a lakossági és a vállalati pénzforgalmi szolgáltatások árazásának főbb tapasztalatait foglaljuk össze.

A lakosság és a mikrovállalkozások a pénzforgalmi szolgáltatásokat csomagban veszik igénybe. A csomagokra és benne az egyes pénzforgalmi termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó díjakat és jutalékokat a pénzforgalmi szolgáltatók nyilvános kondíciós listái tartalmazzák. A vállalati szegmenstől eltérően, a nyilvános kondíciós listáktól való eltérésre jellemzően nincs lehetőség.

⁴⁴ A változás egy része módszertani változásokkal indokolható.

A lakossági pénzforgalmi termékek és szolgáltatások árazásában a bankok az önköltséget elvileg figyelembe veszik ugyan, de az árképzésben nem a költségek jelentik a legfőbb áralakító tényezőt. A bankok egy jó része ráadásul nem is tudja a pénzforgalmi szolgáltatások önköltségét pontosan kimutatni. Ez különösen a kisebb pénzforgalmi szolgáltatókra igaz, ahol nem állnak rendelkezésre az ezt lehetővé tevő szofisztikált kontrollingszrendszerek. Továbbá sok nehézséget okoz a közvetett költségek számbavétele, így sok bank csak a közvetlen költséget veszi figyelembe az árképzés során, és a közvetett költségek allokálására sok esetben már nem áll rendelkezésre elegendő erőforrás. A közvetett költségek felosztását ezért többen a termékek szintjén nem is végzik el. A költségáron való árképzésnek a piaci verseny is gátat szab, azaz inkább a versenytársakhoz igazodó árképzés a jellemző. Ez azonban nem azt jelenti, hogy nincs alapvető törekvés a szolgáltatás nyereségességére, de a tranzakciós egységköltségeket többnyire nem elsődleges szempontként veszik figyelembe a bankok az árképzés során. Nagyobb súllyal szerepel viszont az ügyfél-jövedelmezőség. Ugyanakkor elmondható, hogy a benyújtási csatornák költségeiben jelentkező különbségek a pénzforgalmi szolgáltatások árazásában is megmutatkoznak, a pénzforgalmi szolgáltatók csatornalapú árazást alkalmaznak, előnyben részesítik a kisebb élömunka igényű, kevésbé költséges elektronikus benyújtási módokat.

A versenytársak által alkalmazott árak jelentik a legfontosabb áralakító tényezőt, ezért az árazási folyamatban is kiemelkedő jelentősége van a versenytárselemzésnek, amelybe nemcsak a pénzforgalmi díjak és jutalékok, hanem a nyújtott szolgáltatások, kínált termékek is beletartoznak. Az elemzésben kiemelt jelentősége van a publikus kondíciós listák rendszeres vizsgálatának. A lakossági szegmensben a verseny elsősorban az aktívan bankoló, rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfelekért folyik, a pénzforgalmi szolgáltatók elsősorban ezeket az ügyfeleket próbálják magukhoz csábítani. Ez a tendencia a nulla forintos csomagok terjedésében is megmutatkozik, amelyekkel szintén ezt az ügyfélszegmenst célozzák meg.

A díjak emelését befolyásoló külső környezeti, gazdasági tényezők közül, jelentősége miatt, fontos megemlíteni az infláció figyelemmel kísérését. A hazai pénzforgalmi piacon az elmúlt években kialakult ugyanis az az árazási tendencia, hogy az éves felülvizsgálatok során a bázisárak inflációs korrekciója történik meg. Több pénzforgalmi szolgáltató gyakorlatában jellemző, hogy az előző éves díjakat és jutalékokat az infláció mértékével megegyező mértékben emeli meg. A verseny terepe az új számlacsomagok, például a nullás számlacsomagok megjelenése. Az árak „röghöz kötésének” okaiként az erős piaci versenyt, a szabályozás által behatárolt kereteket (a lakossági szolgáltatásoknál elsősorban a Hpt. egyoldalú szerződésmódosításra vonatkozó korlátozó szabályait, valamint a Pftv. keretszerződés módosítására vonatkozó 60 napos kihirdetési és a szerződés ügyfél oldali azonnali hatályú, díj- és költségmentes felmondásra vonatkozó szabályait), valamint a bankváltás nehézkességét említették, mindezek miatt az árazásnak is sajátos szerepe van.

A pénzforgalmi szolgáltatások esetében a lakossági üzletágban jelen van a keresztfinanszírozás, mely elsősorban az elektronikus csatornán benyújtott tranzakcióknál (elektronikus átutalások), a csoportos beszedéseknél, a készpénzes tranzakcióknál, a papír alapú átutalásoknál, valamint időlegesen az újonnan elterjeszteni kívánt termékek esetében fordul elő. Az elektronikus szolgáltatásokat azok elterjesztésének célja és ügyfélvonzó képessége miatt, bizonyos ügyfélcsomagok esetében a bankok becsült önköltségüknél olcsóbban vagy akár ingyenesen kínálják az ügyfeleknek. Ennek legjellemzőbb példája a csoportos beszedés vagy az elektronikus átutalás. A készpénzes tranzakciók és a papír alapú átutalások esetében nem feltétlenül az indokolja a keresztfinanszírozást, hogy ezek elterjesztését a bank stratégiai célként tűzné ki. Ebben a körben egyszerűen arról van szó, hogy ezeknek a szolgáltatásoknak a költségeit nem lehet elismertetni az ügyfelekkel. Jelenleg az ügyfelek egy jó részének a fizetési szokásait a készpénz és a papír alapú termékek határozzák meg, nem hajlandók ezektől a termékektől megválni, a bankok pedig ki akarják szolgálni őket, így ezeket a tranzakciókat más termékekből/szolgáltatásokból való bevétel reményében is nyújtaniuk kell. Bizonyos darabszámú ATM-készpénzfelvétel ingyenességét az is motiválja, hogy az ügyfél ne a még költségesebb fióki készpénzes szolgáltatást vegye igénybe. És a díjmentes készpénzfelvételi lehetőség akár jelentős ügyfélvonzó tényező is lehet. Mindezek a megállapítások egybevágóan az FMTK-felmérés eredményeképpen tett megállapításokkal is, hiszen ott is a készpénz, a papír alapú átutalás és a csoportos beszedés keresztfinanszírozottságát mutattuk ki. Az elektronikus átutalás keresztfinanszírozása bizonyos számlacsomagok esetében fordul elő és nem elsősorban a fizetési mód egészére jellemző.

Több pénzforgalmi szolgáltató is arról számolt be, hogy kifejezetten szívesen látják a rendszeres jövedelemátutalással rendelkező, elsődlegesen náluk „bankoló” ügyfeleket, akik a pénzforgalmi szolgáltatásokat is intenzívebben veszik igénybe. Ennek eredményeképpen egyre több bank vezeti be a nulla forintos számlacsomagokat, amelyekre az a jellemző, hogy rendszeres jövedelemátutalásért vagy betétért cserébe díjmentes, elsősorban elektronikus pénzforgalmi szol-

gátlásokat kínálnak. Mindezek arra is felhívják a figyelmet, hogy nagy jelentősége van a pénzforgalomból származó kamatjövedelmeknek, amelyek a fizetési számlákon elhelyezett alacsony vagy nulla kamatozású látra szóló betétekből származnak, és amelyekért cserébe a bankok hajlandóak díjmentes pénzforgalmi szolgáltatásokat is biztosítani az ügyfelek részére.

Az alacsonyabb jövedelmű ügyfélszegmensek esetében azonban kevésbé érvényesül az, hogy a bankok be tudják hozni a befektetési és a hitel oldali termékeken azt a jövedelmet, amit a pénzforgalmi oldalon esetleg elveszítenek, ezért részükre jellemzően magasabb pénzforgalmi díjtételeket kínálnak.

A lakossági ügyfeleket szegmensenként vizsgálva megállapítható, hogy a pénzforgalmi szolgáltatók a magas jövedelmi kategóriákban kínálják a legtöbb ingyenes pénzforgalmi szolgáltatást. A diákokat pedig később megtérülő befektetéseknek tekintik, számukra is több díjmentes, elsősorban elektronikus szolgáltatást kínálnak a jövőbeni jövedelmezőség reményében.

A nagyvállalatok a lakossági, illetve a kis- és középvállalati ügyfelekhez hasonlóan, csomagban veszik igénybe a pénzforgalmi szolgáltatásokat, azonban a nagyvállalati szegmensben az ügyfelek már nemcsak a sztenderd kondíciós listában szereplő számlacsomagokból válogathatnak, hanem egyedi ajánlatok kialakására is van lehetőségük.

A pénzforgalmi szolgáltatások és termékek árainak meghatározásakor a bankok nemcsak az önköltséget vehetik figyelembe, hanem a termékekre/szolgáltatásokra, a portfólió és az ügyfelek szintjén jövedelmezőségi elvárást is megfogalmaznak, amelyet az árakban érvényesítenek. A profitelvárás a bankok többségében termék/szolgáltatás szinten és ügyfél/ügyfélszegmens szinten is érvényesül. Az önköltségen és a jövedelmezőségi elváráson felül a bankok a versenytársak árait is figyelembe veszik az árak kialakításakor. Ezenkívül az árazási döntést befolyásolhatja még a szolgáltatás folyamatának módosulása, jogszabályváltozás, a piac mozgása, a bank stratégiai céljai, az ügyfelek igényei, az ügyfélmagatartás irányítására irányuló törekvés (terelés az elektronikus csatornák irányába).

Általánosságban nem jelenthető ki, hogy a bankok inkább a lakossági vagy a kis- és középvállalati vagy a nagyvállalati szektoron érnek el magasabb jövedelmezőséget, ugyanis ez elég erőteljesen függ a bank ügyfélállományának szerkezetétől. Vannak olyan bankok, amelyeknél inkább a lakossági és kisvállalati ügyfélkör az, amely jövedelmezőbb, mivel a nagyvállalati ügyfelek alkupozícióikból adódóan sokkal nagyobb kedvezményeket és jobb feltételeket tudnak kialakítani maguknak. A bankok másik csoportjánál viszont a vállalatokon elért profit a mérvadó a magasabb jutalékkulcs mellett, de alacsonyabb forgalmi volumennel tranzaktáló lakossági szegmensen szemben.

A pénzforgalmi termékek piaca viszonylag stabil piac, azonban több olyan egyéb tényező is van, amelyek árra gyakorolt hatását rövid távon figyelembe kell venni az árazási döntés meghozatala során. A legnagyobb ilyen tényező a 2012. júliusban elinduló napközbeni elszámolást megvalósító projekt, mely révén a bankon kívüli átutalás teljesülése a jelenlegi T+1-ről napon (4 órán) belülivé csökken. A napon belüli elszámolás megvalósításával a floatbevétel eltűnése és az infrastruktúra kiépítése olyan költségeket jelent, amelyet a bankok a nagyvállalati ügyfélkörben nem lesznek képesek áthárítani az ügyfelekre. A napközbeni projekt mellett, további befolyásoló tényezők, a banki folyamatokban bekövetkező változások, a SEPA-szabvány bevezetése a hazai pénzforgalomba, az anyabanki fejlesztések (például cash menedzsment), a jogszabályi változások, a multinacionális ügyfelek globalizációja és az új tömegcsatornák megjelenése.

Az elmúlt években egyre erősebb trendként jelenik meg, hogy a kis- és középvállalatok is igyekeznek alkupozíciójukat megerősíteni és az alapján kedvezőbb díjakat kérni a bankoktól. A bankok többségénél bármely ügyfélszegmensben lehetőség van egyedi kedvezmény kialakítására, amennyiben az ügyfél megfelel az ehhez szükséges kritériumoknak. Tehát mindhárom vállalati szegmensre érvényes, hogy a bankok ajánlataiban egyszerre vannak jelen a sztenderd és egyedi ajánlatok, azonban ezek aránya eltérő, azaz nem húzható éles határvonal a sztenderd kondíciókkal szembesülő és az egyedi ajánlatokat kapó vállalatok között. Minél nagyobb egy vállalat, annál jobb kondíciókat kap egy banktól, ezért nem ritka, hogy a nagyvállalatok az átutalásoknál és csoportos beszedéseknél a bankon kívülre irányuló tételeknél is csak a bank számára a külső szolgáltató igénybevétele miatt felmerülő (GIRO-) díjat fizetik meg, míg a bankon belüli tételek díjmentesen teljesülnek.

A bankokra a vállalati szegmensben is jellemző a csatorna alapú árazás, a költség- és erőforrás-kímélőbb megoldásokat alacsonyabb díjakkal terhelik. A papír alapú és készpénzes műveletek tényleges költségét a lakossági szektorhoz hasonló-

an a vállalati szegmensben sem lehet az árakban teljes mértékben érvényesíteni, mert azokat a vállalatok nem fogadnák el. A bankok azonban az árazással a készpénzkímélőbb fizetési módok irányába próbálják terelni az ügyfeleket több-kevesebb sikerrel, illetve keresztfinanszíroznak a jövedelmezőbb szolgáltatások terhére.

8. Javaslatok

A következőkben a nemzetközi tendenciákat és a hazai sajátosságokat is figyelembe véve fölvezetjük azokat a lépéseket, amelyeket megfontolásra javasolunk mindazon szereplők számára, amelyek érdekeltek abban, hogy a pénzforgalmi szolgáltatások lebonyolítása minél hatékonyabban, minél nagyobb tömegeket megcélozva és elérve történjen meg Magyarországon.

8.1. AZ ELEKTRONIKUS TRANZAKCIÓK DÍJELŐNYÉNEK TOVÁBBI ERŐSÍTÉSE

Miként azt jelen elemzésünk is kimutatta, a pénzforgalmi szolgáltatók árazással már ma is törekszenek az elektronikus tranzakciók előtérbe helyezésére. A főként elektronikus tranzakciókat tartalmazó számlacsomagok és a csomagban lévő szolgáltatások díja összességében a papír alapú társaikénál alacsonyabbak. A különféle kedvezmények elsősorban az elektronikus tranzakciókhoz társulnak, a díjmentes tranzakciók is nagyobb arányban kerülnek ki az elektronikus tranzakciók köréből. Mindezek ellenére sok esetben megszokásból, a hazai bankok ügyfelei még mindig intenzíven használják a papír alapú megoldásokat, és mivel a bankokat ügyfeleik kiszolgálása motiválja, ezért az árazással sem feltétlenül a költséghatékonyabb megoldások felé terelik ügyfeleiket. Ezt jelzi az is, hogy a papír alapú megoldások, így a papír alapú átutalás és a készpénz a pénzforgalmi szolgáltatók szintjén keresztfinanszírozott, azaz díja a termék/szolgáltatás nyújtásának költségeit nem fedezi teljes mértékben.

Az FMTK-felmérés 2010-ben rámutatott arra, hogy jelentős társadalmi megtakarítás lenne elérhető akkor, ha a nagymértékű, főleg változó költségekkel járó, papír alapú megoldásokat a korszerűbb, költséghatékonyabb, kevesebb változó költséget felmutató elektronikus megoldások helyettesítenék. Mindezek miatt azt javasoljuk, hogy a **pénzforgalmi szolgáltatóknak az árazással is, még erőteljesebben az elektronikus megoldások, elektronikus pénzforgalmi termékek és szolgáltatások használatára kellene ösztönözniük ügyfeleiket. A készpénz és a papír alapú tranzakciók költségeit pedig fokozatosan szükséges lenne a banki díjakban visszatükrözni.** Mindez azt is jelenti, hogy a díjmentes vagy kedvező árazású, a költségeknél kisebb díjjal kínált szolgáltatásoknak elsősorban az elektronikus tranzakciók köréből kellene kikerülniük és a nem a készpénz, illetve a papír alapú fizetési módok köréből. Tekintettel arra, hogy az árak, ha nem is egyedülként, de az egyik legjelentősebb motiváló tényezőt jelentik az ügyfelek szolgáltatásválasztásában, ezért az árazásnak kulcsszerepe van.

8.2. AZ ELEKTRONIKUS SZÁMLAKIVONATOK ELTERJEDÉSÉNEK ÖSZTÖNZÉSE, EGYSÉGES, HIVATALOS SZERVEK ÁLTAL IS ELFOGADOTT ELEKTRONIKUS SZÁMLAKIVONATI SZTENDERD KIALAKÍTÁSA

Az elektronikus szolgáltatások előtérbe helyezésének fentebb említett indokaival, a környezettudatos gondolkodás előtérbe helyezésének céljával, valamint a költségtakarékosság miatt is azt javasoljuk, hogy **a bankok továbbra is ösztönözzék a papír alapú számlakivonatról az elektronikus számlakivonatra való áttérést mind a lakossági, mind a vállalati szegmensekben.**

Bár a lakossági ügyfelek (fogyasztók) és mikrovállalkozások részére a jogszabályok havi egy ingyenes számlakivonat biztosítását akár papír, akár elektronikus alapon előírják, ezért ezt a bankok díjmentesen⁴⁵ nyújtják is az ügyfeleknek, ez azonban nem jelenti azt, hogy más módokon ne lehetne ösztönözni az ügyfeleket arra, hogy a bankszámlakivonatot ne papír alapon kérjék. **Azon ügyfelek számára, amelyek a kivonatot elektronikus úton kérik, a bankok különféle kedvezményeket biztosíthatnának.** Például a számlavezetés díjából, egyes pénzforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó díjakból,

⁴⁵ Kivételt képez egyes bankoknál a postaköltség.

jutalékokból lehetne kedvezményt adni az elektronikus kivonatot választó ügyfeleknek. Erre már jelenleg is van példa a piacon, az MNB ezen árazási gyakorlat minél szélesebb körű alkalmazását ajánlja a pénzforgalmi szolgáltatók számára.

A vállalatok esetében nincs előírás a számlakivonatok díjmentes biztosításra, sőt az esetek túlnyomó többségében nem havi egy számlakivonat kiküldésére kerül sor. A számlakivonatok jelentős részét még mindig papír alapon küldik ki a bankok az ügyfeleknek, bár folyamatosan ösztönzik az ügyfeleket az elektronikus számlakivonatra való áttérésre. Sőt sok vállalat már azért is előnyben részesíti az elektronikus kivonatot, mert ezeket automatikusan be tudja tölteni a rendszerébe. A vállalatok esetében azonban problémát jelent, hogy az elektronikus számlakivonatot jellemzően még mindig nem lehet a papír alapú kivonathoz hasonlóan hivatalos bizonylatként figyelembe venni, ezért ezen a téren további lépések lennének szükségesek. Az elektronikus kivonatoknál ugyanis még nem teljesen tisztázott, hogy milyen előírásoknak (időbélyegző, minősített aláírás) kell megfelelniük, hogy azokat a NAV hitelesnek tekintse és elfogadja, ezért a vállalatok jellemzően papír alapú kivonatot is kérnek havi vagy heti bontásban. A bankok az interjúk során jelezték, hogy támogatnának egy erre vonatkozó egyértelmű jogszabály-módosítást és a NAV által is elfogadott elektronikus számlakivonat-séma megjelenését. Úgy gondoljuk, hogy a hiteles, hivatalosan is elfogadott elektronikus számlakivonat séma megjelenése mindenképpen támogatandó, ezért ennek kidolgozását az MNB minden rendelkezésére álló eszközzel támogatja.

8.3. A FLOAT JELENTŐSÉGE MESSZE NEM AKKORA, HOGY A PÉNZFORGALMI DÍJAK ÉS JUTALÉKOK EMELKEDÉSÉT JELENTSE

Az elemzésünk kimutatta, hogy a pénzforgalmi díj- és jutalék- valamint a kamatbevételekhez képest, a floatból származó bevételek jelentősége gyakorlatilag csekély a hazai pénzforgalmi szolgáltatók pénzforgalommal kapcsolatos bevételei között. Mértéke évek óta csökkenő tendenciát mutat, nagyságát 2010-re vonatkozóan a bankrendszer szintjén, mindössze 3 Mrd Ft-ra becsültük. Az elektronikus átutalások körében, a napközbeni elszámolás 2012 nyarán történő bevezetésével ez a rendszerből gyakorlatilag kivezetésre kerül. Emiatt úgy látjuk, hogy önmagában a floatbevételek nagysága és megszűnése nem indokolja a pénzforgalmi szolgáltatások árának rendszerszintű növekedését.

8.4. JÓL LÁTHATÓ A GLOBÁLIS TREND A FIX (ÁLTALÁNY-) DÍJAS VAGY DÍJMENTES, TRANZAKCIÓNKÉNTI DÍJAT NEM TARTALMAZÓ SZÁMLACSOMAGOK ALKALMAZÁSÁRA A LAKOSSÁGI PIACON

Az elemzésünkben jól látható, hogy egyes pénzforgalmi szolgáltatások, így a fizetési forgalom döntő többségét jelentő átutalások körében is jelentős az értékarányos díjak szerepe (kivéve talán a csoportos beszédést), ugyanakkor különösen a magasabb jövedelmű ügyfélszegmensekben és elsősorban az elektronikus átutalások körében egyre terjednek a díjmentes és fix díjas megoldások. A vállalatok, különösen a nagyobb vállalatok jó része is, a díjmentes elektronikus átutalásokat és a fix díjas megoldásokat részesíti előnyben, az értékarányos díjakat nehezen fogadja el. A pénzforgalmi szolgáltatások piacán lévő verseny erősödésével, a transzparencia iránti jogos elvárás növekedésével azonban, **a bankoknak egyre inkább fel kell készülniük a fix díjas és díjmentes átutalási és egyéb pénzforgalmi szolgáltatások biztosítására.** Egyes nyugat-európai országok és az USA néhány nagy bankjának gyakorlatából is az a megállapítás tehető, hogy inkább a fix díjas árazás a jellemző. Továbbá megemlítendő az is, hogy a lakosság körében a nulla forintos számlacsomagok terjedése is ebbe az irányba mutat, esetükben a rendszeres jövedelemátutalásért cserébe a pénzforgalmi szolgáltatások egy jelentős részét díjmentesen vagy alacsony, inkább fix díjjal kínálják a bankok.

8.5. SZÜKSÉGES A VERSENY ERŐSÍTÉSE, A BANKVÁLTÁS ELŐSEGÍTÉSE

A bankváltás nehézkessége, az ügyfelek megszokásai is hozzájárulnak ahhoz, hogy az ügyfelek egy része nehezen vagy egyáltalán nem vált bankot. A pénzügyi tudatosság emelkedésével, valamint a pénzforgalmi szolgáltatások intenzívebb használatával azonban egyre több ügyfél veszi a fáradságot és tájékozódik a pénzforgalmi szolgáltatások piacán, hogy hol kaphatná meg a számára fontos szolgáltatásokat kedvezőbb feltételekkel. Mindezt a válságnak a költség- és kiadáscsökkentő hatásai is elősegítik, amely mind a lakossági, mind a vállalati ügyfeleket a szigorúbb gazdálkodás felé tereli. A folyamathoz a pénzforgalmi szolgáltatók intenzív kampányai is hozzájárulnak, amelyekkel egyre több ügyfelet, különösen az intenzíven bankoló, rendszeres jövedelemátutalással vagy megtakarítással rendelkező ügyfeleket vesznek célba. **A verseny erősítését a pénzforgalmi szolgáltatások piacán elsődleges célnak tartjuk, amelybe a csoportos beszédések esetében a központi felhatalmazás kezelése, valamint a számlaszám-átírányítás is hozzájárulhat.**

8.6. A PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÁSOKAT JELENLEG NEM HASZNÁLÓ TÖMEGEK BEVONÁSA A BANKHASZNÁLÓK KÖRÉBE

A pénzforgalmi szolgáltatások piacának igen nagy bővülési potenciált jelentenek, a szolgáltatásokat jelenleg nem használó tömegek, főként az alacsonyabb jövedelmű rétegek. A „növekvő tortáért” folyó versenyben azok a pénzforgalmi szolgáltatók lehetnek sikeresek, akik intenzíven próbálják ösztönözni a lakossági ügyfeleket a modern pénzforgalmi szolgáltatások intenzívebb használatára. Az MNB felmérései azt mutatják, hogy már a háztartások zöme, 80%-ot is meghaladó mértékben rendelkezik bankszámlával. A probléma az, hogy sokan a bankszámlát nem használják, vagy csak akkor veszik igénybe, ha a jövedelmük megérkezik a számlára, és mikor ezt akár egy összegben készpénzben kiveszik a számláról. Fontos lenne, hogy a bankok ezekben az esetekben is, akár árazással, kedvező konstrukciójú alapvető szolgáltatásokkal is törekedjenek arra, hogy ezeket az intenzíven nem bankoló tömegeket a modern, elsősorban elektronikus pénzforgalmi szolgáltatások körébe bevonják és számukra is biztosítsák azokat az alapvető szolgáltatásokat, amelyek nélkül ezen rétegek lemaradása a pénzügyi szolgáltatások terén, de ennek vonzataként az élet egyéb területein is tovább erősödik. Mindezek a nemzetközi és európai téren is napirenden lévő kezdeményezésekkel is egybevágnak, amelynek keretében a pénzügyekben nem érintett tömegeket be kívánják vonni a pénzforgalmi szolgáltatások világába kedvező árazású alapszolgáltatások, akár alapszámla konstrukciók biztosításával.

A „bankoló” kör szélesedéséből fakadó bevételelnövekedési potenciál véleményünk szerint lényegesen meghaladja az ezen bővülésből fakadó költségemelkedés hatását, hiszen (ahogyan ezt az MNB Fizetési módok társadalmi költségeiről szóló tanulmánya is kimutatta) az elektronikus pénzforgalmi szolgáltatások esetében az állandó költségeknek lényegesen nagyobb az arányuk a változó költségeknél. Ez azt is jelenti, hogy – szemben az egyedi szereplők által hangoztatott rövid távú áremelkedési nyomással – egy versengő piacon hosszú távon a pénzforgalmi szolgáltatások fajlagos díjai csökkennek.

Felhasznált irodalom

BERGMAN, MATS A. (2003): Payment system efficiency and pro-competitive regulation. *Sveriges Riksbank Economic Review*, no. 4, pp. 25–52.

BOLT, WILKO–ALEXANDER F. TIEMAN (2005): Social welfare and cost recovery in two-sided markets. *IMF Working Paper*, 194.

BOLT, WILKO–DAVID HUMPREY–ROLAND UITTEBOGAARD (2008): Transaction pricing and the adoption of electronic payments: a cross-country comparison. *International Journal of Central Banking*, vol. 4 no. 1 (March), pp. 89–123, Association of the International Journal of Central Banking.

CAPGEMINI, ABN AMRO AND THE EUROPEAN FINANCIAL MANAGEMENT AND MARKETING ASSOCIATION (2006): World Payments Report 2006. Capgemini, ABN Amro.

DEUTSCHE BUNDESBANK (2009): Zahlungsverhalten in Deutschland, eine empirische Studie über die Auswahl und Verwendung von Zahlungsinstrumenten in der Bundesrepublik Deutschland. Deutsche Bundesbank.

ENGE, ASBJORN–GRETE OWRE (2006): A retrospective on the introduction of prices in the Norwegian payment system. *Economic Bulletin*, vol. LXXVII. (December), pp. 162–172, Norges Bank.

ECB-WEBSITE: www.ecb.int.

EUROPEAN CENTRAL BANK (2011): The use of euro banknotes – results of two surveys among households and firms. *Monthly Bulletin*, (April), European Central Bank.

GONDAT-LARRALDE, CÉLINE–ERLEND NIER (2006): Switching costs in the market for personal accounts: some evidence for the United Kingdom. *Working Paper*, no. 292., Bank of England.

GRESVIK, OLAF–HARALD HAARE (2009): Costs in the Norwegian payment system. *Staff Memo*, no. 4, 14 (May), Norges Bank.

GUIBORG, GABRIELA–BJÖRN SEGENDORF (2004): Do prices reflect costs? A study of the price- and cost structure of retail payment services in the Swedish banking sector 2002. *Working Paper Series*, 172, (October), Sveriges Riksbank.

HUMPHREY, DAVID B.–ROBERT H. KEPPLER–FERNANDO MONTES-NEGRET (1998): Cost recovery and pricing of payment services: theory, methods, and experience. *Policy Research Working Paper*, 1833, The World Bank.

KARI KEMPPAINEN (2005): Assessing effects of price regulation in retail payment systems. *Bank of Finland Research Discussion Papers*, 19.

DR. KOVÁCS LEVENTE (1999): A pénzforgalmi jutalékbevételek növelésének lehetősége. *Bankszemle* 10-11, pp. 96–101, Dinasztia Kiadó-ház.

MCKINSEY & COMPANY (2006): Payment services in the Netherlands: an analysis of revenues and costs for banks. McKinsey & Company.

NEMZETKÖZI BANKÁRKÉPZŐ KÖZPONT ZRT. (2007): Tanulmány a banki tranzakciós díjak vizsgálatáról a Gazdasági Versenyhivatal részére. (Szeptember 17.), Nemzetközi Bankárképző Központ Zrt.

DE PLOEY, WOUTER–OLIVER DENECKER–TITUS KEHRMANN–GOTTFRIED LEIBBRANDT (2005): European payment pool analysis: casting light in Murky Waters. McKinsey & Company.

RESERVE BANK OF AUSTRALIA (2011): Banking fees in Australia. *Bullettin*, June Quarter, 2011.

ROCHET, JEAN-CHARLES–JEAN TIROLE (2003): Platform competition in two-sided markets. *Journal of the European Economic Association*, vol. 1. no. 4, (June), pp. 990–1029, European Economic Association.

SHY, OZ–ZHU WANG (2008): Why do card issuers charge proportional fees? *Research Working Paper*, 13 (December), The Federal Reserve Bank of Kansas City.

SIMON, JOHN–KYLIE SMITH–TIM WEST (2009): Price incentives and customer payment behaviour. *Research Discussion Paper*, 4, (June), Reserve Bank of Australia, Payments Policy Department.

SCHMIEDEL, HEIKO (2007): The economic impact of the single euro payments area. *Occasional Paper Series*, (August), European Central Bank.

TAKÁCS KRISTÓF (2011): A magyar háztartások fizetési szokásai. *MNB-tanulmányok*, 98.

DR. TURJÁN ANIKÓ–DIVÉKI ÉVA–KESZY-HARMATH ZOLTÁNNÉ–KÓCZÁN GERGELY–TAKÁCS KRISTÓF (2010): Semmi sincs ingyen. A főbb magyar fizetési módok társadalmi költségének felmérése. *MNB-tanulmányok*, 93.

Pénzforgalmi szolgáltatások árazásának elemzése

– Lakossági KÉRDŐÍV –

Kérjük, hogy ha egy adott kérdésre adott választ más kérdésre adott válaszában fejt ki, akkor a kérdésnél hivatkozzon arra, hogy válasza, mely kérdésnél található meg.

1. Általános árazási kérdések

- 1.1 A lakoságnak nyújtott szolgáltatások díjainak vagy díjcsomagjainak szempontjából azonosítanak-e különálló pénzforgalmi termékeket (pl. átutalások, számlavezetés, beszédések), szolgáltatáselemeket, és ha igen, melyek ezek?
- 1.2 Szerepet játszik-e, és ha igen, milyen az egyes azonosított elemi pénzforgalmi szolgáltatások önköltsége a végső díjak kialakításában?
- 1.3 Mi az önköltségszámítás során a közvetett költségek figyelembevételének módszere?
- 1.4 Beépítik-e a benyújtási csatornák költségét (ügyintéző, internet, telefon, számítástechnikai rendszer) az önköltség-számításba, illetve ennek alapján a pénzforgalmi termékek árazásába?
- 1.5 Az esetleges önköltségen és profitelváráson kívül milyen egyéb tényezők, szempontok befolyásolják az árakra vonatkozó döntéseket?
- 1.6 Az esetleges visszaélések költsége beépítésre kerül-e az egyes csatornákon keresztül benyújtható pénzforgalmi termékek árába, vagy terítésre kerül általában a pénzforgalmi termékek között?
- 1.7 A pénzforgalmi termékek (alap-)áraitól születik-e külön döntés, vagy mindig az egyes számlacsomagok vonatkozásában határozzák meg az árat?
- 1.8 Mi a pénzforgalmi termékek, szolgáltatások (készpénz, átutalás, csoportos beszéd, bankkártya), illetve a szorosan kapcsolódó szolgáltatások (például bankszámlavezetés) árazásának folyamata?
- 1.9 Az árazási döntés, módszertan mennyire hasonlít vagy mennyire tér el az egyes pénzforgalmi termékek esetében (vagyis hasonló vagy eltérő módon kezelik a termékeket)?
- 1.10 Az árazási döntések támogatása milyen eszközökkel történik, használ-e a Bank kifejezetten erre szolgáló zárt modellt vagy árazóképleteket az alapdíjak vagy a végső árak számítására?
- 1.11 Hogyan történik az árra vonatkozó döntés nyomán a várható pénzforgalmi bevételek (várt tranzakciószám, ügyféloldali kereslet) becslése, illetve modellezése?

- 1.12 Milyen módszerrel kerülnek a közvetett (pl. cross-selling, forrásgyűjtés segítése stb.) hatások, szinergiák figyelembevételre (pl. számlakapcsolattal már rendelkező ügyfélnek könnyebb eladni más banki szolgáltatásokat is) egy pénzforgalmi termék várható jövedelmezőségének megítélésénél?
- 1.13 Az egyes pénzforgalmi termékekre külön-külön van-e előre definiált profitelvárás, vagy az inkább az ügyfélre (ügyfélszegmensre) vonatkozik?
- 1.14 Figyelemmel kísérik-e a versenytársak árait, illetve a piacon kialakult, ügyfelek számára elfogadható árakat? Ha igen, milyen módszerrel teszik ezt?
- 1.15 Az anyabank (ha van) adott-e egységes árazási módszertant vagy egyéb iránymutatást a pénzforgalmi termékek árazása vonatkozásában, vagy ez teljes mértékben a bank önálló döntése? Ha igen, akkor mire vonatkozik ez az iránymutatás?
- 1.16 Mi alapján döntenek az innovatív termékek árazásáról? Van-e olyan tudatos árazási magatartás, hogy az innovatív termékeket speciális módon árazzák? Megkülönböztetik-e az árazásban azokat a pénzforgalmi tranzakciókat, amelyek bankon belül teljesülnek? Az árazási döntések meghozatalakor tudatosan figyelik-e az internalizáció (például bankon belüli átutalás, csoportos beszédés) mértékét?
- 1.17 Milyen új befolyásoló tényezőket látnak a jövőre vonatkozóan, amelyeket az árazási döntések meghozatalakor figyelembe kell majd venni (pl. változások a különféle fizetési módok használatában, napközbeni átutalás stb.)?
- 1.18 A „nulla forintos számlacsomagok” esetében – ha bankjuk ajánl ilyet – visszamérik-e a számlacsomag megtérülését?
- 1.19 Ha nem ajánlanak „nulla forintos számlacsomagot”, tervezik-e, hogy a jövőben ilyen terméket vezetnek be?

2. Árazási döntés folyamata

- 2.1 A bankon belül mely szervezeti egységek játszanak szerepet a lakossági pénzforgalmi díjak kialakításának folyamatában és ki hozza meg a végső döntést a díjak, díjcsomagok tekintetében? Termékenként eltér-e a folyamat?
- 2.2 Melyek a lakosságnak ajánlott pénzforgalmi termékek árazási folyamatának főbb lépései?
- 2.3 A bankon belül működik-e külön árazási bizottság (a lakossági pénzforgalmi szolgáltatások díjaira vonatkozó döntéseket meghozó, jóváhagyó bizottság)?

3. Ügyfélszegmensek definiálása

- 3.1 Milyen ügyfélszegmenseket és milyen szempontok szerint határoz meg a bank a lakossági üzletágban a pénzforgalmi szolgáltatások árazása szempontjából?
- 3.2 A jövedelem mekkora szerepet játszik az ügyfélszegmens kialakításában? Mekkora jövedelmeknél húzzák meg az egyes ügyfélszegmensek határait?
- 3.3 A private banking ügyfelek részére a pénzforgalmi termékek árazása mennyiben tér el a „normál” lakossági ügyfelekétől?
- 3.4 Az egyes pénzforgalmi termékek, ügyfélszegmensek vonatkozásában van-e előre meghatározott globális vagy átlagos jövedelmezőségi mutató amit teljesíteni kell?

4. Keresztfinanszírozás

- 4.1 Általános üzleti szempontok miatt vannak-e szisztematikusan a becsült önköltségüknél kisebb díjjal ajánlott pénzforgalmi termékek a lakossági szegmensben? Ha igen, melyek ezek a termékek és milyen szempontok miatt történik az önköltségtől való eltérítés?
- 4.2 A termékéletről alapján jellemző-e az új, innovatív termékek bevezető (kedvezőbb) árazása a lakossági szegmensben (pl. az új termékeket olcsóbban kínálják az elterjedés segítése érdekében)? Melyek ezek a termékek? Milyen módszerrel veszik az életciklust figyelembe az árazási döntésnél ezen termékek esetében?
- 4.3 A pénzforgalmi termékek és más banki termékek (például hiteltermékek) között lehet-e keresztfinanszírozásról beszélni, vagy az árazás teljesen elkülönül egymástól? Mely üzletágak esetében beszélhetünk erről és mely üzletág vesz részt a pénzforgalom keresztfinanszírozásában, mely üzletágot keresztfinanszíroz a pénzforgalom?

5. Bankszámlavezetés díjai és a számlacsomagok összehasonlítása

- 5.1 Az egyes számlacsomagok/ajánlatok összeállításakor hogyan veszik figyelembe a lakossági ügyfelek igényeit?
- 5.2 Végeznek-e összehasonlítást arra vonatkozóan, hogy mely ügyfélszegmensek, milyen mértékben profitábilisak a bank számára? Ha igen akkor, melyek a legjövedelmezőbb szegmensek a lakossági üzletágban?
- 5.3 Milyen elvek alapján adnak kedvezményeket az egyes célcsoportok részére kínált pénzforgalmi termékek vonatkozásában? Kínálnak-e ügyfeleknek díjmentes pénzforgalmi szolgáltatásokat, ha igen azok miért ingyenesek?
- 5.4 Milyen elvek alapján történik a számlakivonat árazása a lakossági üzletágban, illetve külön terméknek tekinthető-e?
- 5.5 Támogatják-e a papír alapú számlakivonatokról az elektronikus számlakivonatokra való áttérést? Ha igen, az árakban ez megjelenik-e?
- 5.6 Ha a számlakivonatot külön nem árazzák, akkor a költségei hol jelennek meg, szétosztásra kerülnek-e az egyes lakossági pénzforgalmi termékek között?
- 5.7 A lakossági számlacsomagokban díjmentesen nyújtott pénzforgalmi termékek önköltsége megjelenik-e a számlacsomag árában? Milyen arányban? Ha nem (vagy csak részben), akkor miből teremtik elő a (hiányzó) fedezetet?
- 5.8 Kedvezőbben árazzák-e az elektronikus pénzforgalmi termékeket a lakosság felé? Mi alapján tesznek különbséget?

6. Készpénzfelvétel és befizetés

- 6.1 A lakossági készpénzfelvétel díjából származó bevétel fedezi-e a bank készpénztartással és -kezeléssel kapcsolatos ezen üzletágra jutó költségeit?
- 6.2 Van-e a lakossági ügyfélszegmensek közötti különbségtétel a készpénzfelvétel díjait tekintve?
- 6.3 Ösztönzik-e a készpénzkímélő fizetési csatornák használatát a készpénzhasználattal szemben? Ez az árakban megjelenik-e?
- 6.4 Eltér-e egymástól a bankfiókban, illetve az ATM-nél történő készpénzfelvétel díja? Mi alapján tesznek különbséget a csatornák között?
- 6.5 Tesznek-e az árazásban különbséget a pénztárba való befizetés és pénztári készpénzfelvétel között?

6.6 Van-e tudatos törekvés arra, hogy a készpénzes szolgáltatások teljes költsége teljes mértékben megjelenjen a lakosság számára nyújtott készpénzes szolgáltatások árában?

6.7 A lakosságnál elsősorban fix díjat vagy forgalomarányos díjat alkalmaznak a készpénzes műveleteknél? Alkalmaznak-e minimum díjakat? Mi alapján? Szegmensenként mi alapján tesznek különbséget a díjakban?

7. Átutalás

7.1 Van-e tudatos törekvés a papíron beadott átutalási megbízás külön termékként történő kezelése és árazása tekintetében? A papír alapú átutalások kezelésének, feldolgozásának költségét fedezi-e a termék díja?

7.2 A lakosságnál elsősorban fix díjat vagy forgalomarányos, százalékos díjat alkalmaznak az átutalásoknál? Alkalmaznak-e minimum, maximum díjakat? Milyen szempontok szerint kerülnek a minimum, illetve a maximum értékek meghatározásra?

7.3 Milyen szempontok alapján alakítják ki a forgalomarányos-díj mértékeit? (Hogyan becslik az ügyfelek jellemző reakcióját, viselkedését a forgalomarányos díjak használata esetében?)

7.4 Külön termékként történik-e a VIBER-átutalás árazása a lakosság számára? Milyen elvek mentén árazzák a VIBER-átutalásokat?

7.5 Hogyan történik a devizaátutalások árazása?

8. Csoportos beszédés

8.1 Ösztönzik-e árázással a csoportos beszédési megbízások használatát a fogyasztói oldalon? Ha igen, kérjük, részletezzék!

8.2 Megtérül-e a csoportos beszédések költsége a bank számára (a fogyasztói oldalt tekintve)?

8.3 Milyen díjakat alkalmaznak a csoportos beszédéseknél a fogyasztói oldalt nézve (fix, forgalom arányos, minimum díj)?

9. Bankkártya

9.A) Kibocsátói oldal

9.1 Mi alapján dönt a bank arról, hogy milyen típusú kártyát bocsát ki?

9.2 Milyen szerepet játszik az interchange díjbevétele a kártyatermékek árazásánál?

9.3 A kártyatársaság (MasterCard, Visa), illetve a konkrét termék kiválasztásában milyen szempontok játszanak szerepet (pl. interchange díj mértéke, kártyatársasági szolgáltatások stb.)?

9.4 Milyen tényezők határozzák meg a pénzvisszatérítést, kedvezményeket nyújtó és pontgyűjtő kártyák bevezetését? Ezeknél a kártyáknál hogyan oszlanak meg a költségek és a bevételek a kibocsátó és a partnerek között?

9.5 Az innovatív kártyatermékek árazása mennyiben tér el a „hagyományos” kártyák árazásától? Milyen innovatívnak mondható kártyaterméket kínál a bank? Van-e tudatos, kedvezményekkel való eltérítés az önköltségektől ezen termékek esetében?

9.6 A számlacsomagokban értékesített kártyák esetén milyen szolgáltatások bevételeiből kompenzálják a kártyával kapcsolatos díjak elengedését?

9.7 Mi alapján, milyen módszerrel állapítják meg a havi ingyenes készpénzfelvételek számát és a készpénzfelvételek díjait?

9.B) Elfogadói oldal (amennyiben a bank rendelkezik bankkártya-elfogadói üzletággal)

9.8 A kereskedők felé jellemzően hogyan árazza a bankkártyák elfogadásával kapcsolatos szolgáltatásait a bank? (Fix vagy forgalomarányos díjat alkalmaznak-e vagy vegyesen? Elkülöníthetők-e olyan részszolgáltatások, ahol fix díjat fizet a kereskedő? Melyek ezek?

9.9 Megkülönböztetik-e az egyes kártyasémák vagy kártyatársaságok kártyái elfogadásának díjait egy adott kereskedőnél, vagy egy átlagos díjat fizet a kereskedő? Ha átlagos díjat számítanak fel a kereskedőnek, milyen módszerrel kerül ez meghatározásra?

9.10 Milyen különbségek vannak a fizikai és az internetes elfogadóhelyek árazásában?

2. számú melléklet

Pénzforgalmi szolgáltatások árazásának elemzése

– Vállalati KÉRDŐÍV –

Kérjük, hogy ha egy adott kérdésre adott választ más kérdésre adott válaszában fejt ki, akkor a kérdésnél hivatkozzon arra, hogy válasza, mely kérdésnél található meg.

1. Általános pénzforgalmi szolgáltatások árazására vonatkozó kérdések

1.1 A vállalatoknak nyújtott szolgáltatások díjainak vagy díjcsomagjainak szempontjából azonosítanak-e különálló pénzforgalmi termékeket (pl. átutalások, számlavezetés, beszédések), szolgáltatáselemeket, és ha igen, melyek ezek?

1.2 Szerepet játszik-e, és ha igen, milyen az egyes azonosított elemi pénzforgalmi szolgáltatások önköltsége a végső díjak kialakításában?

1.3 Mi az önköltségszámítás során a közvetett költségek figyelembevételének módszere?

1.4 Beépítik-e a benyújtási csatornák költségét (ügymintéző, internet, telefon, számítástechnikai rendszer) az önköltség-számításba, illetve ennek alapján a pénzforgalmi termékek árazásába?

1.5 Az esetleges önköltségen és profitelváráson kívül milyen egyéb tényezők, szempontok befolyásolják az árakra vonatkozó döntéseket?

1.6 Az esetleges visszaélések költsége beépítésre kerül-e az egyes csatornákon keresztül benyújtható pénzforgalmi termékek árába, vagy terítésre kerül általában a pénzforgalmi termékek között?

1.7 A pénzforgalmi termékek (alap-)árairól születik-e külön döntés, vagy mindig az egyes számlacsomagok, egyedi ajánlatok vonatkozásában határozzák meg az árat?

1.8 Mi a pénzforgalmi termékek, szolgáltatások (készpénz, átutalás, csoportos beszédés, bankkártya), illetve a szorosan kapcsolódó szolgáltatások (például bankszámlavezetés) árazásának folyamata?

1.9 Az árazási döntés, módszertan mennyire hasonlít vagy mennyire tér el az egyes pénzforgalmi termékek esetében (vagyis hasonló vagy eltérő módon kezelik a termékeket)?

1.10 Az árazási döntések támogatása milyen eszközökkel történik, használ-e a bank kifejezetten erre szolgáló zárt modellt vagy árazóképleteket az alapidíjak vagy a végső árak számítására?

- 1.11 Hogyan történik az árra vonatkozó döntés nyomán a várható pénzforgalmi bevételek (várt tranzakciószám, ügyfél-oldali kereslet) becslése, illetve modellezése?
- 1.12 Milyen módszerrel kerülnek a közvetett (pl. cross-selling, forrásgyűjtés segítése stb.) hatások, szinergiák figyelembe vételre (pl. számlakapcsolattal már rendelkező ügyfélnek könnyebb eladni más banki szolgáltatásokat is) egy pénzforgalmi termék várható jövedelmezőségének megítélésénél?
- 1.13 Az egyes pénzforgalmi termékekre külön-külön van-e előre definiált profitelvárás vagy az inkább az ügyfélre (ügyfélszegmensre) vonatkozik?
- 1.14 Általában a vállalati vagy a lakossági üzletág jövedelmezőbb a pénzforgalmi szolgáltatások bevételei szempontjából a bank számára? Melyik a domináns szegmens a bank bevételeinek keletkezésében? Méri-e és ha igen, hogyan a két alapvető üzletág jövedelmezőségét a pénzforgalmi szolgáltatások szempontjából? Milyen hatással vannak a mérési eredmények a bank árazási politikájára?
- 1.15 Figyelemmel kísérik-e a versenytársak árait, illetve a piacon kialakult ügyfelek számára elfogadható árakat? Ha igen, milyen módszerrel teszik ezt?
- 1.16 Az anyabank (ha van) adott-e egységes árazási módszertant vagy egyéb iránymutatást a pénzforgalmi termékek árazása vonatkozásában, vagy ez teljes mértékben a bank önálló döntése? Ha igen, akkor mire vonatkozik ez az iránymutatás?
- 1.17 Mi alapján döntenek az innovatív termékek árazásáról? Van-e olyan tudatos árazási magatartás, hogy az innovatív termékeket speciális módon árazzák? Melyek ezek a termékek?
- 1.18 Megkülönböztetik-e az árazásban azokat a pénzforgalmi tranzakciókat, amelyek bankon belül teljesülnek? Az árazási döntések meghozatalakor tudatosan figyelik-e az internalizáció (például bankon belüli átutalás, csoportos beszedés) mértékét?
- 1.19 Milyen új befolyásoló tényezőket látnak a jövőre vonatkozóan, amelyeket az árazási döntések meghozatalakor figyelembe kell majd venni (pl. változások a különféle fizetési módok használatában, napközbeni átutalás stb.)?

2. Árazási döntés meghozatala

- 2.1 A bankon belül mely szervezeti egységek játszanak szerepet e folyamatban, és ki hozza meg a végső döntést a díjak, díjcsomagok tekintetében? Termékenként eltér-e a folyamat?
- 2.2 Melyek a pénzforgalmi termékek árazási folyamatának főbb lépései?
- 2.3 A bankon belül működik-e külön árazási bizottság (a pénzforgalmi szolgáltatások díjaira vonatkozó döntéseket meghozó, jóváhagyó bizottság)?
- 2.4 Mennyiben tér el a díjak kialakításának folyamata aszerint, hogy a bank egy vállalat beszerzési tenderén nyújt be ajánlatot a pénzforgalmi szolgáltatásokra, vagy a bank saját üzletkötői teszik meg az ajánlatot a vállalatok számára közvetlen megkeresés útján?

3. Ügyfélszegmensek definiálása

- 3.1 Milyen ügyfélszegmenseket és milyen szempontok szerint határoz meg a bank a vállalati üzletágban a pénzforgalmi szolgáltatások árazása szempontjából?
- 3.2 Az éves árbevétel mekkora szerepet játszik az ügyfélszegmens kialakításában? Mekkora árbevételnél húzzák meg az egyes ügyfélszegmensek határait?

3.3 Mely ügyfélszegmensek esetében képzelhető el egyedi ajánlat készítése az adott vállalati ügyfél számára?

3.4 Az egyes pénzforgalmi termékek, ügyfélszegmensek vonatkozásában van-e előre meghatározott globális vagy átlagos jövedelmezőségi mutató amit teljesíteni kell?

4. Keresztfinanszírozás

4.1 Általános üzleti szempontok miatt vannak-e szisztematikusan a becsült önköltségüknél kisebb díjjal ajánlott pénzforgalmi termékek a vállalati szegmensben? Ha igen, melyek ezek a termékek és milyen szempontok miatt történik az önköltségtől való eltérítés?

4.2 A termékéletrajz alapján jellemző-e az új, innovatív termékek bevezető (kedvezőbb) árazása a vállalati szegmensben (pl. az új termékeket olcsóbban kínálják az elterjedés segítése érdekében)? Milyen módszerrel veszik az életrajzot figyelembe az árazási döntésnél ezen termékek esetében?

4.3 A pénzforgalmi termékek és más banki termékek (például hiteltermékek) között lehet-e szisztematikus, illetve tudatos keresztfinanszírozásról beszélni, vagy ezen üzletágak árazása teljesen elkülönül egymástól? Mely üzletágak esetében beszélhetünk erről, és mely üzletág vesz részt a pénzforgalom keresztfinanszírozásban, esetleg mely üzletágat keresztfinanszíroz a pénzforgalom?

5. Bankszámlavezetés díjai és a számlacsomagok/egyedi ajánlatok összehasonlítása

5.1 Az egyes számlacsomagok/ajánlatok összeállításakor mely szegmensekben lehetséges kifejezetten az adott ügyfél igényeinek figyelembevétele?

5.2 Milyen elvek alapján történik a számlakivonat árazása a vállalati üzletágban, illetve külön terméknek tekinthető-e?

5.3 Támogatják-e a papír alapú számlakivonatokról az elektronikus számlakivonatokra való áttérést? Ha igen, az árakban ez megjelenik-e?

5.4 Ha a számlakivonatot külön nem árazzák, akkor a költségei hol jelennek meg, szétosztásra kerülnek-e az egyes pénzforgalmi termékek között?

6. Fizetési módok

Átutalások

6.1 Van-e tudatos törekvés a papíron beadott átutalási megbízás külön termékként történő kezelése és árazása tekintetében?

6.2 A vállalatoknál elsősorban fix díjat vagy forgalomarányos, százalékos díjat alkalmaznak az átutalásoknál? Alkalmaznak-e minimum, maximum díjakat? Mi alapján?

6.3 Külön termékként történik-e a VIBER-átutalás árazása a vállalatok számára? Milyen tényezők játszanak szerepet a VIBER-átutalások díjainak meghatározásánál a vállalati szektorban?

6.4 Hogyan történik a devizaátutalások árazása? Milyen arányban finanszírozza a devizaátutalások esetében a devizamarzson (árfolyamkülönbözet) elért bevétel az átutalás lebonyolításának tényleges költségeit? Hogyan kerül ez a díjak megállapításánál figyelembevétele?

Készpénz

- 6.5 Mennyire jellemző, hogy maga a bank nyújt készpénzes szolgáltatásokat a vállalatok számára, vagy ezeket a szolgáltatásokat elsősorban a pénzz szállító és -feldolgozó vállalkozások nyújtják? Utóbbi esetben mi a díjazás struktúrája (ki fizet kinek díjat: a CIT-cég a banknak, a bank a CIT-cégnek, a vállalat a banknak stb.) és ez hogyan dől el?
- 6.6 Van-e tudatos törekvés arra, hogy a készpénzes szolgáltatások teljes költsége teljes mértékben megjelenjen a készpénzes szolgáltatások árában?
- 6.7 A vállalatoknál elsősorban fix díjat vagy forgalomarányos díjat alkalmaznak a készpénzes műveleteknél? Alkalmaznak-e minimum díjakat? Milyen szempontok alapján?
- 6.8 Mely készpénzes szolgáltatásokat hogyan áraznak?

Csoportos beszédések

- 6.9 Van-e a banknak külön nagy beszédőkre fókuszáló díjcsomagja, illetve árazási stratégiája? Vannak-e olyan árazási ösztönzők a beszédések esetében, amelyek kifezett célja a beszédő ügyfelek megtartása? Ha igen, melyek ezek?
- 6.10 Megtérül-e a csoportos beszédések költsége a bank számára a beszédői oldalt tekintve?

MNB-tanulmányok 101.

A pénzforgalmi szolgáltatások árazása

2012. július

Nyomda: D-Plus

H-1037 Budapest, Csillaghegyi út 19-21.

